

**KULCS FAKTOR
Pénzügyi Szolgáltató Zrt.**

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Lehoczkyné Neusinger Katalin
Igazgatóság elnöke

Az igazgatóság Ig. 1/2022.01.17. KULCS FAKTOR Zrt. számú határozatával elfogadva hatályos 2022. január 17. napjától.

I. A Szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy a Zrt. ügyfeleinek lehetőséget nyújtson észrevételeik, bejelentéseik, panaszaik megtételére, rögzítve a felelőségeket és a dokumentálási kötelezettségeket.

A Zrt. fogadja, nyilvántartásba veszi, teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja a Zrt.-vel üzleti kapcsolatba kerülő ügyfél mindazon szóban vagy írásban előterjesztett panaszát, amelyben elégedetlenségét fejezi ki a Zrt. termékével, szolgáltatásával, illetve szervezeti egységének vagy munkatársának eljárásával kapcsolatban, továbbá kifogásolja a Társaság szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, annak teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét vagy mulasztását.

A Zrt.-vel kapcsolatban álló társaságokra vonatkozó panaszok esetén annak jellegétől és a Zrt. érintettségétől függően, illetve az ügyfél egyéb szerződéseire tekintettel dönt a Zrt. arról, hogy a panaszt saját hatáskörben kivizsgálja és rendezi, vagy illetékességből és intézkedés céljából átadja az érintett társaságnak. Amennyiben a panaszt illetékességből átadja, annak tényéről értesíti a bejelentőt.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél meglévő szerződésével kapcsolatban kérelmet fogalmaz meg, a pénzügyi termékekről, szolgáltatásokról információt kér, ezek fejlesztésére javaslatot tesz, vagy ezeket érintően véleményt fogalmaz meg.

Jelen szabályzatban foglaltak megfelelnek a Magyar Nemzeti Bank 66/2021. (XII. 20.) MNB rendeletnek.

Azon esetek tekintetében, amelyekre a jelen szabályzat nem tér ki, a termékekre, termékcsoportra vonatkozó speciális üzletszabályzatokban foglaltak az irányadók.

II. Panasz felvétele

A panasz benyújtására, bejelentésére a Társaság több az Ügyfél által választható lehetőséget biztosít, így azt

1. Szóbeli panasz esetén:
 - személyesen a Zrt. székhelyén naponta 8 és 16 óra között,
 - telefonon: +36 1 556 6600 telefonszámon hétfőn és csütörtökön 8 és 20 óra között
2. Írásbeli panasz esetén:
 - személyesen vagy más által átadott irat útján
 - postai úton
 - telefaxon
 - elektronikus levél útján

lehetővé teszi.

III. Panasz rögzítése

A panaszt a Társaság minden esetben nyilvántartásba veszi, különös figyelmet fordítva arra, hogy a bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat.

A Társaság elérhetővé teszi az MNB által közzétett panaszbejelentő nyomtatványt az ügyfélfogadásra alkalmas helyiségben, továbbá honlapján. Személyesen benyújtott panasznyomtatvány esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasznyomtatvány egy, az átvétel igazolásával ellátott

másolati példányát. A nem személyesen, vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására nem alkalmas módon történő benyújtás esetén a Társaság kérheti a panasz benyújtásának utólagos írásbeli megerősítését. A levélben (elektronikus levélben) vagy telefaxon történt panaszbejelentést a Társaság iktatószámmal, dátummal ellátva nyilvántartásba veszi.

A panaszügyintézés keretében alkalmazott nyomtatványok tartalmi és formai elemeit a jelen Szabályzat mellékletei tartalmazzák.

IV. Panasz kezelése

A Zrt. a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel. A Zrt. a panaszt fogyasztóbarát módon mérlegeli.

A Zrt. a panasz kezelését a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvényben (Hpt.), a 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendeletben és a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendeletben foglaltaknak megfelelően végzi.

Az egységes, hatékony és magas színvonalú ügyfélszolgálat érdekében a panaszok kezelését a Zrt.-nél az adott szakterületre specializálódott kijelölt szakértők végzik, válaszolják meg az ügyfelek megkereséseit. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Zrt.-nek az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

A Zrt. a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz – szükség szerint – tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltételt, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét.

A panaszra küldött válaszlevélben a Zrt. feltünteti a panaszt kezelő, illetékes szakértő ügyintézők nevét, valamint a Zrt. írásbeli és telefoni elérhetőségeit.

Amennyiben az ügyfél panasza több terméket, szolgáltatást, illetve területet érint, a Zrt. a szükséges információk birtokában törekszik arra, hogy egy egységes levélben adjon választ a bejelentő minden panaszára és minden általa feltett kérdésre.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a szolgáltatónak az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

A Zrt. a panaszokat a rendelkezésére bocsátott és általa ismert körülményeket figyelembe véve tekinti át. Ugyanazon ügyfél ismételt – a korábbi panasszal megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó – panaszára a jogszabályi követelmények figyelembe vétele mellett, a törvényi határidőn belül, indoklással ellátott álláspontját úgy küldi meg, hogy a korábbi panaszra adott választát csatolja.

A Zrt.-vel kapcsolatban álló társaságok tevékenységével kapcsolatban beérkező panaszok esetében az ügy kivizsgálása érdekében a Zrt. felveszi a kapcsolatot az érintett szervezettel, melynek eredményeképpen az ügyfél a panasz jellegétől és összetettségétől függően vagy a társaságtól, vagy a Zrt.-től kap választ.

A Zrt. indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldi az ügyfélnek. A szolgáltató a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját tartalmazó választ – az ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt az

ügyfél a kapcsolattartás céljából bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, vagy a szolgáltató által üzemeltetett, kizárólag a szolgáltató ügyfele által hozzáférhető internetes portálon keresztül terjesztette elő.

Amennyiben nem adható válasz a panasz közlését követő 30 naptári napon belül, a Zrt. tájékoztatja az ügyfelet a késedelem okáról, egyben lehetőség szerint megjelöli vizsgálatának befejezésének várható időpontját.

A Zrt. a panasz elutasítása esetén tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet, hogy a panasz fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásával és megszűnésével továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult. Tájékoztatást ad továbbá, hogy fogyasztóvédelmi eljárás a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál kezdeményezhető, a szerződéssel kapcsolatos jogvita esetén az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT), vagy bírósághoz fordulhat, az intézmények elérhetőségével egyidejűleg, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok szolgáltató általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltató telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet..

A szolgáltató válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a szolgáltató a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

A Zrt. a panaszvizsgálás folyamatára vonatkozóan ügyfél-elégedettségi felmérést végezhet.

A Zrt. fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót jelölt ki és erről tájékoztatja a Magyar Nemzeti Bankot.

A szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- j) panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Szóbeli panasz esetén:

Szóban, ideértve a személyesen és telefonon tett panaszokat is, a panaszt felvevő ügyintéző megkísérli késedelem nélkül, lehetőség szerint azonnal orvosolni.

A szóbeli panasz felvételét követően a szolgáltató tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő személy elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

a) személyesen:

aa) a panaszügyintézés helye a Zrt. székhelye (1056 Budapest, Belgrád rkp. 13. 1. em. 12.), nyitvatartási idő hétfőtől csütörtökig 8-17 óráig, pénteken 8-14 óráig

b) telefonon:

ba) telefonszám: +36 1 556 6600

bb) hívásfogadási idő 8-20 óráig

1. Személyesen közölt panasz esetén:

- Amennyiben az azonnali intézkedés eredményre vezet és a megoldást az Ügyfél elfogadja, a panaszbejelentő nyomtatványon az ügyintéző a megoldást is rögzíti. Az így kitöltött panaszbejelentőt az eljáró ügyintéző aláírásával ellátja.

2. Telefonon közölt panasz esetén:

- A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. A szolgáltató a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

A Zrt. a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek megküldi. Ebben az esetben a Zrt. a panaszra adott indoklással ellátott válaszát a közlést követő 30 napon belül küldi meg.

A jegyzőkönyv legalább az alábbi adatokat tartalmazza:

- ügyfél neve
- az ügyfél lakcíme, székhelye, amennyiben szükséges a levelezési címe
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
- a panasszal érintett szolgáltató neve és címe
- az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével
- a panasszal érintett szerződés száma, ügyfélszám
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

Írásbeli panasz esetén:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg a szolgáltató az ügyfélnek.

Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó személy címére küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt a szolgáltató valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a szolgáltató a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó személy részére.

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján,
- b) postai úton (1056 Budapest, Belgrád rkp. 13. 1. em. 12.),
- d) elektronikus levélben (neusinger.kata@kulcsfaktor.hu).

Egyéb fórum:

Amennyiben a fogyasztónak minősülő ügyfél nem ért egyet a Zrt. válaszával – annak jellege szerint – az alábbi testületekhez, hatóságokhoz fordulhat.

1. Magyar Nemzeti Bank (Intézmény székhelye: 1013 Budapest, Krisztina körút 55., Telefon: +36 (1) 428 2600, Telefon ügyfeleknek: +36 (80) 203 776, Fax: +36 (1) 429 8000),
<https://www.mnb.hu/a-jegybank/informaciok-a-jegybankrol/elerhetosegi-adatok>
2. Pénzügyi Békéltető Testület (levelezési cím: H-1525 Budapest Pf.:172.),
<https://www.mnb.hu/felugyelet/engedelyezes-es-intezmenyfelugyeles/fogyasztovedelmi-kapcsolattartoknak-szolo-informaciok/a-penzugyi-bekelteto-testulet-pbt-elerhetosege>
3. Illetékes Bíróság

Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, valamint a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

V. Panasz nyilvántartása

A Zrt. a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- 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 intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panaszra adott válaszlévél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés dátumát.

A Zrt. a panaszt és az arra adott választ 5 évig megőrzi.

A Zrt. panaszfelelőse, akinek feladata a panaszkezelési eljárások jogszabályoknak megfelelő lefolytatásának biztosítása.

VI. Adatkezelés

A Zrt. a panaszkezelés során az Üzletszabályzatában meghatározott adatcsoportokon felül az alábbi adatcsoportba tartozó adatot kezel az Érintettekéről:

A panaszkezelés során kezelt/tárolt adatok pontos körét a Panaszkezelési Szabályzat rendelkezései, illetve a panaszkezelés során keletkezett egyéb dokumentumok tartalmazzák.

Az Adatkezelő az adatokat az Üzletszabályzatban meghatározott célokon felül az ott meghatározottakhoz képest az alábbi kiegészítések szerint kezeli:

- A panaszok rögzítése, nyilvántartása, kezelése, rendezése.
- A panaszok illetékeségből és intézkedés céljából történő átadása az érintett társaságnak.
- A panaszok nyomon követése az alábbiak érdekében:
- A panasz okát képező tények feltárása alapján termékek, pénzügyi folyamatok javítása.
- Rendszerszintű problémák, jogi kockázatok feltárása.
- Ügyfélbejelentés-kezelés hatásának visszamérése érdekében indított telefonhívás.
- Panaszos által, a kivizsgálás eredményével kapcsolatban telefonon kezdeményezett hívás és fogyasztói igény esetén visszahíváskérő adatlap vagy panaszjegyzőkönyv rögzítés.
- A Zrt. panaszkezelési tevékenységének, működésének ellenőrzése, felügyelete, illetve az ezek érdekében tett intézkedések biztosítása felügyeleti, hatósági megkeresés érdekében.

Az Adatkezelő a panaszok kezelése során Üzletszabályzatban és egyéb szabályzatokban felsorolt jogcímek alapján kezeli.

Az Adatkezelő a személyes adatokat elsődlegesen kötelező adatkezelés jogcímén kezeli. Az ettől eltérő esetekben jelen Tájékoztató megjelöli az adott jogcím alapján kezelt adatcsoport(ka)t.

A panaszkezelés során az Adatkezelőnél a személyes adatok címzettje a panasz rögzítését, kivizsgálását, rendezését ellátó, illetve a vizsgálat eredményét ellenőrző munkavállaló. Továbbá az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi vagy bármely egyéb szerv, mellyel a panaszkezelés kapcsán a személyes adatot az Adatkezelő közli.

Az Adatkezelő kizárólag az Üzletszabályzatban meghatározott adatfeldolgozókat veszi igénybe.

VII. Jogorvoslat

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

Amennyiben az ügyfél a panaszára kapott válasszal nem ért egyet, esetleg új információval vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti a Zrt.-től a II. pontban megjelölt elérhetőségek valamelyikén a panasz felülvizsgálatát. Ebben az esetben ügye egy magasabb döntéshozói szintre kerül, ahol a Zrt. ismét megvizsgálja panaszát.

Abban az esetben, ha az ügyfél a kapott választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy felmerülő panaszát a Zrt. nem megfelelően kezelte, azt elutasította, lehetősége van panaszával írásban a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulni, illetve az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testület, vagy a bíróság eljárását kezdeményezni.

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777

telefon: (06 80) 203-776

e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Pénzügyi Békéltető Testület

levelezési címe: 1525 Budapest, Pf. 172

telefon: (06 80) 203 776

e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

internetes elérhetősége: <http://www.penzugyibekeltetotestulet.hu/>

Az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) illetve a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése céljára rendszeresített formanyomtatványok megtalálhatóak az MNB honlapján (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>)

Az ügyfél a Zrt. székhelyén kérheti a fenti formanyomtatványok költségmentes megküldését.

Az ügyfél panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató 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.

A fogyasztónak minősülő ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a szolgáltató külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.