



Bevezető

Jelen, Panaszkezelési Tájékoztató elnevezésű dokumentummal az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. segítséget kíván nyújtani abban, hogy termékeivel, szolgáltatásaival, vagy ezek minőségével, Ügyintézőimogatartásával, vagy bármely más témával kapcsolatban felmerült panaszát milyen módon terjesztheti elő. Ennek érdekében kérjük, hogy figyelmesen olvassa el jelen Tájékoztatónkat, mely az esetleges bejelentésekkel, észrevételekkel és panaszos ügyek kezelésével, valamint ezek eljárási módjával kapcsolatos tudnivalókat tartalmazza. Ezúton hívjuk fel szíves figyelmét, hogy panaszkezeléssel, valamint fogyasztóvédelemmel kapcsolatban további információt talál a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB honlapján a www.mnb.hu/fogyasztovedelem oldalon.

A e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. az Ügyfelek panaszainak hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a panaszokkal kapcsolatos nyilvántartás vezetésének szabályairól a jelen Panaszkezelési Szabályzatot alkotja. A e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. az Ügyfelek panaszait fogyasztóbarát módon mérlegeli az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével. A panasz elbírálásáért külön eljárási díjat nem számít fel. A e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. jelen Panaszkezelési Szabályzat tájékoztatja az Ügyfeleit a panaszügyintézés helyéről, levelezési címéről, elektronikus levelezési címéről és telefonszámáról. A e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. a Panaszkezelési Szabályzatot az Ügyfelek számára nyitva álló helyiségében jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon kifüggeszti, valamint a honlapján közzéteszi.

Jogszabályi háttér

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény
- a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspenz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet
- az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) Magyar Nemzeti Bank rendelete
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény
- a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 Rendelete (a továbbiakban: GDPR)
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Info. törvény)
- a Fogyasztóvédelmi Hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet

Figyelmét és együttműködését köszönjük!



1.A panasz bejelentésének módja az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt.-nél

Az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. az Ügyfelei által előterjesztett panaszbejelentéseket az alábbi módon fogadja el:

1. szóban:

- 1.1. a személyesen: az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. panaszügyintézési helyén, telephelyén (1138 Budapest Mura utca 4 3/314), annak nyitvatartási idejében,
- 1.2. telefonon: a +36 62 300 620, telefonszámon, hívásfogadási (nyitvatartási) időben, szerda kivételével a hét minden munkanapján 9:00-tól 16:00 óráig, illetve a hét szerdai munkanapján 8:00–20:00 óra között.

2. írásban:

- 2.1 személyesen vagy más által átadott irat útján,
- 2.2 postai úton a telephelyére (1138 Budapest Mura utca 4 3/314)címezve
- 2.3 elektronikus levélben a (panasz@efaktorzrt.hu) e-mail címen

• Meghatalmazott útján

Amennyiben Ön meghatalmazott útján kívánja benyújtani panaszát, erre is lehetősége nyílik, ekkor a meghatalmazást minden esetben közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni, ezért *kérjük, ügyeljen arra, hogy a meghatalmazás a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben meghatározott - a közokiratra és a teljes bizonyító erejű magánokiratra vonatkozó - követelményeknek eleget tegyen.* Javasoljuk, hogy a jelen Tájékoztató mellékletekén található nyomtatványt használja.

2. Az írásos panasz formája

Papíron írott panaszát Ön előterjesztheti:

- az Ön által megírt levélként,
- az MNB által közzétett formanyomtatványon,

Írásos panaszát elektronikus levélben is eljuttathatja az részére, a fent jelölt módon:

- az Ön által megírt levélként,
- az MNB által közzétett formanyomtatványon
- az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. interneten elérhető elektronikus felületén

Tájékoztatjuk, hogy az MNB által a fogyasztói panasz bejelentésére kialakított formanyomtatvány elérhető az ügyfélszolgálati helyeken, valamint az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. honlapjának Rólunk menüpontja alatt található.



3. A panasz kivizsgálása

A panaszok bejelentése, kivizsgálása, valamint megválaszolása térítésmentes, azért külön díj nem számítható fel! A panasz kivizsgálására az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével kerül sor. A panasz benyújtásakor kérjük, az alábbi adatokat szíveskedjen megadni az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. részére:

- név
- lakcím (székhely), illetve levelezési cím,
- azonosító szám (e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. hivatkozási szám, ügyazonosító szám, kölcsön-, vagy
- *hitelszerződés száma, ha van, a végrehajtási eljárás száma stb.)*
- értesítés módja
- telefonszám
- panasszal érintett termék/szolgáltatás
- panasz leírása, oka, az ügyfél igénye
- panaszát alátámasztásához szükséges, az Ön birtokában lévő dokumentumok
- másolata, amely nem áll az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. rendelkezésére
- meghatalmazott útján történő eljárás esetén, érvényes meghatalmazás
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükségesnek ítélt egyéb adat, a panasz közvetítéssel való érintettsége

4. Panaszkezelés közvetítő alkalmazása esetén:

Az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. által a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) alapján végzett pénzügyi szolgáltatási tevékenységet e törvényben meghatározott közvetítő/megbízott útján, illetve közvetítőként is végezheti. A közvetítő/megbízott tevékenységéért az Ügyfelek felé a megbízó pénzügyi intézmény felel, e felelősség joghatályosan nem zárható ki. Ezen felelősség alapján az Ügyfél panaszát akár a közvetítőnél/megbízottnál, akár a megbízónál is benyújthatja.

Az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. által igénybe vett közvetítő/megbízott is az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. hatályos Panaszkezelési Szabályzata rendelkezéseinek megfelelő panaszkezelési szabályokat köteles alkalmazni. Az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt., mint Hpt. szerinti közvetítő az általa közvetített pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok kezelése tekintetében is a hatályos Panaszkezelési Szabályzatában rögzített elvek mentén, az itt rögzítettek, vagy ezek megfelelőségi szintjét elérő szabályok szerint jár el.



5. Szóbeli és telefonos panaszbejelentés

Az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyintéző előhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása és orvoslása nem lehetséges, vagy Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy az Ön szóbeli panaszáról az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. alkalmazottja Jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A Jegyzőkönyv kitöltését követően, az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. átadja, illetve telefonos panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt megküldi Önnek a Jegyzőkönyv másolati példányát. Felhívjuk a figyelmét arra, hogy a telefonon keresztül tett szóbeli panaszról hangfelvétel készül, melyet 5 (öt) évig kell megőriznünk!

Az Ön kérésére biztosítjuk a hangfelvétele visszahallgatását, továbbá a jogszabályban rögzített határidőn belül [jelen hatályos jogszabályi rendelkezések szerint 25 (huszonöt) nap] térítésmentesen rendelkezésére bocsátjuk – kérésének megfelelően – a hangfelvételtől készített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

6. A panaszról készült jegyzőkönyv

A szóbeli/telefonon közölt panaszról készült jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az Ügyfél neve,
- b) az Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a panasszal érintett intézmény, esetleg megbízottja/közvetítője neve és címe,
- e) az Ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön.
- f) a panasszal érintett szerződés száma, e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. hivatkozási száma, ügyazonosító
- g) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása. Ügyintézőink az Ön erre irányuló kérdése esetén, tájékoztatást nyújtanak arról, hogy panaszának kivizsgálása milyen szakaszban van



7. A panaszok megválaszolása

Az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. a panaszok megválaszolása során az alábbi szabályok figyelembevételével jár el:

7.1. A válaszadás csatornái

1. Szóbeli, azonnal ki nem vizsgált panasz esetén:

- Írásban az írásbeli panasszal azonos módon és határidőben.

2. Írásbeli panasz esetén:

- Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. írásban ajánlott, tértivevényes postai küldeményként, erre irányuló kifejezett kérésére elektronikus úton küldi meg Önnek.

2.1. Elektronikus út:

Az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. a válaszát – az Ön eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton, jelszóval védett csatolmányként küldi meg Önnek, amennyiben Ön a panaszt:

- a kapcsolattartás céljából bejelentett és az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. által nyilvántartott elektronikus levelezési címéről küldte, úgy ezen elektronikus levelezési címre,

vagy

- az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. által üzemeltetett, Ön által *interneten elérhető elektronikus felületen* keresztül terjesztette elő, - amennyiben ez a technikai lehetőség adott - úgy ezen a felületen keresztül. Nem alkalmazható a válaszadás fenti elektronikus módja, amennyiben nem biztosított a válasznak az Ön részére oly módon történő megküldése, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a válasz kinek a részére és milyen értesítési címre került megküldésre, emellett kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is / vagy a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelme, ez esetben az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. az írásos válaszát postai úton adja meg.



7.2. A válaszadás határideje

7.2.1 A válaszadás határidejére vonatkozó általános előírások

Az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. a panasz kivizsgálását és az azzal kapcsolatos, indoklással, a vonatkozó szerződési feltétel, szabályzati, illetve alapszabály szerinti rendelkezéssel ellátott álláspontját, a teljeskörű választ, illetve megoldási javaslatát a lehető leggyorsabban, a panaszra szükségtelen minden késedelem nélkül, legfeljebb a panasz közlését követő lenti határidőkön belül, elektronikusan, illetve ajánlott, tértivevényes postai küldeményként küldi meg Önnek. A teljeskörű válaszadásra irányuló követelmény nem sérül abban az esetben sem, ha - egy panasznak a pénzforgalmi és nem pénzforgalmi szolgáltatásra vonatkozó részére eltérő határidők irányadók, illetve

- a külön szabályok szerint kezelendő, adatvédelmi incidensnek minősülő bejelentésre az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. külön válaszelevelet készít, ezért
- az okot adó körülmény pontos megjelölése mellett az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. az egyes panaszelemekre külön-külön levélben, az adott panaszelemre vonatkozó válaszadási határidő betartásával válaszol.

A panasz közlésének időpontja alatt a panasz az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. által történő átvételének napja/az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt.-hoz érkezésének napja értendő. Amennyiben a válaszadási határidő hétfélegre/ munkaszüneti napra esik, a választ legkésőbb az ezt megelőző munkanapon postázzuk Önnek. Munkanap alatt az a nap értendő, amelyen az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. munkavégzés céljából nyitva tart. A panaszkezelésre előírt lenti határidők meghosszabbítására nincs mód. Amennyiben nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül (*pl. nem áll rendelkezésre a panasz kivizsgálásához szükséges dokumentum*), az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. írásban tájékoztatja Önt a késedelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját. Amennyiben a panasz kivizsgálásához az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt.-nak az Ön rendelkezésre álló további információra van szüksége, az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt.-nak illetékes alkalmazottja haladéktalanul felveszi Önnel a kapcsolatot az információ beszerzése érdekében.

7.2.1 Pontos határidők a panasszal érintett szolgáltatás jellege szerint:

Nem pénzforgalmi szolgáltatást nyújtására vonatkozó panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontot tartalmazó válaszlevél a panasz közlését követő **30 (harminc) naptári napon** belül.



8. A panaszok nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. 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 válaszlevél postára adásának (*kiküldésének*) – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.

Az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. a panaszt és az arra adott választ 5 (öt) évig megőrzi.

9. Jogorvoslati lehetőségek a panaszkezelési eljárásban

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén Ön a Pénzügyi Békéltető Testület, az MNB, illetve a bíróság eljárását kezdeményezheti.

Amennyiben az Ön által előterjesztett panaszt az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. elutasítja, az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. az Ön számára megküldött válaszlevélben tájékoztatja Önt a panasz szerinti, alábbi jogorvoslati lehetőségekről.

Amennyiben panaszja fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése ellen irányult, jogorvoslatért fordulhat:

- **a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához (1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu),**

Amennyiben a panasz a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogorvoslatért fordulhat:

- **a Pénzügyi Békéltető Testülethez (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 06-1-489-9700, 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, internetes elérhetőség: <https://www.mnbb.hu/bekeltetes/>), illetve**



- az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. telephelye szerint illetékes bírósághoz.

Az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. az elutasított panaszbeadványra adott válaszlevelben köteles tájékoztatni Önt arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot, amellyel a Pénzügyi Békéltető Testület által hozott határozatot magára nézve kötelezőnek és végrehajthatónak fogadta el. A válaszlevelében meg kell adnia az MNB, illetve a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, telefonszámát, valamint a testületi, illetve fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezésére rendszeresítettformanyomtatványok:

- elektronikus elérhetőségét,
<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>
- ügyfélszolgálati elérhetőségét. (Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu; telefon: 06-80-203-776)

Amennyiben az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. az Ön panaszbeadványát elutasította, vagy amennyiben az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. jogszabályi válaszadási határidőn belül nem küld Önnek választ, úgy Ön az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. alábbi elérhetőségein kérheti, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatványt a e-Faktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. elektronikusan, vagy postai úton, haladéktalanul és díjmentesen küldje meg az Ön részére:

- telefonszám: 06-1/619-0920
- e-mail cím: panasz@efaktorzrt.hu
- postai cím: 1138 Budapest Mura u. 4. 3/314

Amennyiben **adattvédelemhez** fűződő jogainak megsértését vélelmezi, úgy bírósághoz fordulhat, vagy a bírósági eljárás kezdeményezése helyett a személyes adatai kezelésével kapcsolatban Önt ért jogsérelem vagy annak közvetlen veszélye esetén a Nemzeti Adattvédelmi és Információszabadság Hatóság (székhely: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C., levelezési cím: 1530 Budapest, Pf. 5., telefon: 06-1-391-1400, telefax: 06-1-391 1410, e-mail cím: ugyfelszolgalat@naih.hu, honlap: <https://www.naih.hu>) eljárását kezdeményezheti. Lehetősége van ugyanakkor arra, hogy mindezen eljárások megindítása előtt az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. adattvédelmi tisztviselőjéhez forduljon és véleményét, tanácsát kérje, illetve az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. adatkezelését érintő problémát nála is jelezze.

Fogyasztónak nem minősülő ügyfeleink a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt jogszabályi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogorvoslatért **a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz** fordulhatnak.



A Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti az, aki a Pénzügyi Békéltető Testületeljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül. Fogyasztón az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt kell érteni. Nem minősül fogyasztónak, ezért a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását sem kezdeményezheti az egyéni vállalkozó, egyéni cég, gazdasági társaság, jogi személyek, jogi személyiség nélküli szervezetek, társasházak. A pénzügyi békéltetés, mint alternatív vitarendezési fórum tipikusan a magánszemélyek fogyasztóvédelmi jogintézménye.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. alávétési 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.

11. Adatvédelem, panaszkezeléssel kapcsolatos megőrzési határidők

Tájékoztatjuk, hogy az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. a panaszt benyújtó ügyfelei adatait az adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli.

Tájékoztatjuk továbbá, hogy az Ön által, a panaszkezelési eljárás során közölt személyes adatokat az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. célhoz kötötten, kizárólag a panasz ügyintézésével kapcsolatosan kezeli.

Az Ön által előterjesztett panasszal kapcsolatos írásbeli dokumentumokat (*a panaszt és az arra adott választ, valamint a vizsgálattal kapcsolatban keletkezett dokumentumokat*) az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. 5 (öt) évig őrzi meg.