

**INTER-FAKTOR ZRT.**  
**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

**Hatályos: 2019. március 01-től**

## I. A panaszkezelési szabályzat célja

A Társaság az ügyfelek panaszainak hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a panaszokkal kapcsolatos nyilvántartás vezetésének szabályairól jelen Panaszkezelési szabályzatot alkotja.

A Társaság az ügyfelek panaszait fogyasztóbarát módon mérlegeli az összes körülmény figyelembevételével. A panasz elbírálásáért külön díjat nem számít fel. A Társaság a Panaszkezelési Szabályzatban tájékoztatja az ügyfeleit a panaszkezelés helyéről, levelezési címéről, elektronikus levelezési címéről, telefonszámáról. A Társaság a Panaszkezelési Szabályzatot az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségben (1085 Budapest, Kőfaragó u. 9., III. em) jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon kifüggeszti, valamint a honlapján ([www.interfaktor.hu](http://www.interfaktor.hu)) közzéteszi.

Társaságunk a tevékenysége során teljes mértékben biztosítani kívánja az ügyfelek panaszainak jogszabályi előírásoknak megfelelő kezelését.

**Társaságunk a hozzá benyújtott panaszok kivizsgálását és azok kezelését a Hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény, a Befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-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, valamint a Magyar Nemzeti Bank elnökének az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018 (VII.23) MNB rendelet rendelkezései maradéktalan betartása mellett az alábbiak szerint végzi.**

## II. Fogalmak

1. **Panasz:** a Társaság és/vagy a Társaság által megbízott partnereinek tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő - a szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés Társaságunk részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő minden olyan kifogás, amelyben a panaszos a Társaság eljárását, magatartását, tevékenységét vagy mulasztását kifogásolja, és amelyet az Ügyfél jelen szabályzatban meghatározott bármely módon juttat el a Társasághoz.

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást kér, illetve kérelme vélemény- vagy állásfoglalás kérésre, igazolás kiállítására irányul.

2. **Szolgáltató/Társaság:** a pénzügyi intézmény, jelen szabályzat hatálya alá tartozó panaszok vonatkozásában az Inter-Faktor Pénzügyi Zrt.
3. **Panaszos:** lehet természetes; jogi személy vagy más szervezet, aki/amely a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, szolgáltatóval fennálló jogviszony alanyaként/címzettjeként e jogviszonyt érintő kifogást előterjeszti.
4. **Fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy

### III. A panasz bejelentésének módjai

#### 1. Szóbeli panasz:

- a) személyesen, az Inter-Faktor Pénzügyi Zrt. 1085 Budapest, Kőfaragó u. 9. III. emelet alatti irodájában munkanapokon 8 órától 16 óráig;
- b) telefonon, a +36-1-328-0708 telefonszámon munkanapokon hétfőn, szerdán, csütörtökön és pénteken 8:00 és 16:00 óra között, kedden 8:00 és 20:00 óra között.

#### 2. Írásbeli panasz:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján,
- b) postai úton a 1085 Budapest, Kőfaragó u. 9. III. emelet levelezési címen,
- c) telefaxon a +36-1-328-0709 telefax számon,
- d) elektronikus levélben a [panaszkezeles@interfaktor.hu](mailto:panaszkezeles@interfaktor.hu) e-mail címen.  
Társaság elektronikus eléréssel, azaz a megjelölt e-mail címén az írásbeli panaszokat folyamatosan (0-24 óráig) fogadja.

A szolgáltató a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a szolgáltató által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül kerül megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik.

- e) Írásbeli panasz a Magyar Nemzeti Bank által közzétett formanyomtatványon is előterjeszhető. Az eljárás kezdeményezéséhez szükséges formanyomtatvány az alábbi elérhetőségről díjmentesen letölthető, valamint bővebb tájékoztatást kaphat: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>; vagy a [www.interfaktor.hu](http://www.interfaktor.hu) honlapokon.
- 2.1 Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni, és a meghatalmazás egy eredeti vagy hitelesített másolati példányát a panaszbejelentéshez csatolni szükséges.
  - 2.2 A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 325. § alapján teljes bizonyító erejű a magánokirat, ha azt a kiállító az okiratot saját kezűleg írta és aláírta; két tanú az okiraton aláírásával igazolja, hogy a kiállító a nem általa írt okiratot előttük írta alá, vagy aláírását előttük saját kezű aláírásának ismerte el; az okiraton a tanúk lakóhelyét (címét) is fel kell tüntetni; a kiállító aláírása vagy kézjegye az okiraton bíróilag vagy közjegyzőileg hitelesítve van; a gazdálkodó szervezet által üzleti körében kiállított okiratot szabályszerűen aláírták; ügyvéd (jogtanácsos) az általa készített okirat szabályszerű ellenjegyzésével bizonyítja, hogy a kiállító a nem általa írt okiratot előtte írta alá, vagy aláírását előtte saját kezű aláírásának ismerte el, illetőleg a kiállító minősített elektronikus aláírásával aláírt elektronikus okirat tartalma az ügyvéd által készített elektronikus okirattal megegyezik; az elektronikus okiraton kiállítója minősített elektronikus aláírást vagy minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírást helyezett el.
  - 2.3 A panaszt benyújtó Ügyfél, panaszt tevő adatait a Társaság az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 rendelete 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 (GDPR), és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

## IV. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A Társaság a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a fogyasztói jogvita kialakulását.

A panasz kivizsgálása során a Társaság vizsgálja, hogy a panaszt az arra jogosult személy nyújtotta-e be, a bejelentés panasznak tekinthető-e, vagy esetleg más jellegű bejelentésnek, illetve az Ügyfél megadott-e minden szükséges adatot a panasz kivizsgálásához.

Amennyiben ugyanazon Ügyfél ugyanazon ügyben korábbival azonos tartalmú, a Társaság által már megválaszolt panaszt terjeszt elő, anélkül, hogy a panasszal érintett ügyben bármilyen új körülmény merült fel, úgy – a jogszabályi követelmények figyelembevételével mellett – a Társaság 30 (harminc) naptári napon belül válaszol arra vonatkozóan, hogy korábbi válaszát fenntartja-e. Amennyiben speciális jogszabályi rendelkezés 30 (harminc) naptári napnál rövidebb válaszadási kötelezettséget ír elő, úgy a Társaság válaszát a vonatkozó jogszabályi rendelkezés szerinti határidőben küldi meg.

### 1. Szóbeli panasz:

- 1.1 A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A szolgáltató a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 (öt) percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.
- 1.2 Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.
- 1.3 A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 (öt) évig meg kell őrizni.
- 1.4 Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá 25 (huszonöt) napon belül térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.
- 1.5 Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, melyet a jelenlévő Ügyfél – igazolva az általa előadottakkal való egyezést – aláír.

A Társaság a telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

- 1.6 A Társaság a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott indokolással ellátott válasszal az ügyfélnek a panasz közlését követő 30 (harminc) naptári napon belül megküldi. Amennyiben speciális jogszabályi rendelkezés 30 (harminc) naptári napnál rövidebb válaszadási kötelezettséget ír elő, úgy a Társaság válaszát a vonatkozó jogszabályi rendelkezés szerinti határidőben küldi meg.
- 1.7 Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza (jegyzőkönyv minta 1. számú mellékletben):
  - a) az ügyfél neve,

- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- e) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- i) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

## **2. Írásbeli panasz:**

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 (harminc) naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek. Amennyiben speciális jogszabályi rendelkezés 30 (harminc) naptári napnál rövidebb válaszadási kötelezettséget ír elő, úgy a Társaság válaszát a vonatkozó jogszabályi rendelkezés szerinti határidőben küldi meg.

## **V. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai**

1. A szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyfélről:
  - a) neve,
  - b) szerződésszám, ügyfélszám,
  - c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
  - d) telefonszáma,
  - e) értesítés módja,
  - f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
  - g) panasz leírása, oka,
  - h) ügyfél igénye,
  - i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
  - j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
  - k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
2. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.
3. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a szolgáltatónak az ügyfélnél rendelkezésre álló további – így különösen az ügyfél azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnnyal kapcsolatos – információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt. A panaszt benyújtó ügyfél adatai a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kerül kezelésre.

## VI. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség, panaszkezeléssel kapcsolatos jogorvoslat:

A Társaság elsődleges célja, hogy Ügyfelei részére kielégítő választ, tájékoztatást tudjon adni és mindkét fél részére megnyugtató módon tudja kezelni és lezárni a felmerült panaszokat, ezért a Társaság kéri a Tisztelt Ügyfeleit, hogy elsősorban az Inter-Faktor Zrt. felé jelezzék panaszukat.

1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 (harminc) naptári napos 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): (Székhely: MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9., Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., Levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest, Pf.: 172., Telefon: +36-1-486-9700, 06-80-203-776, meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76., internetes elérhetőség: [www.penzugyibekeltetotestulet.hu](http://www.penzugyibekeltetotestulet.hu)). A mindenkori aktuális elérhetőségek a Magyar Nemzeti Bank honlapján is megtalálhatók a <https://www.mnb.hu/felugyelet/engedelyezes-es-intezmenyfelugyeles/fogyasztovedelmi-kapcsolattartoknak-szolo-informaciok/a-penzugyi-bekelteto-testulet-pbt-elerhetosege> címen.  
A kérelem formanyomtatványának elektronikus elérhetősége: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>
  - b) **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ** (a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálása esetén) az aktuális elérhetőségei (levelezési cím: HU-1534 Budapest, BKKP Pf.: 777., Székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., Telefon: +36-40-203-776,+36-1-428-2600, fax: +36-1-429-8000, e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)). A mindenkori aktuális elérhetőségek a Magyar Nemzeti Bank honlapján is megtalálhatók a [https://www.mnb.hu/archivum/A\\_jegybank/elerhetosegek](https://www.mnb.hu/archivum/A_jegybank/elerhetosegek) címen.  
A kérelem formanyomtatványának elektronikus elérhetősége: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>
  - c) **Illetékes bíróság:** Az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság ([www.birosag.hu](http://www.birosag.hu))
- 1.2 Tájékoztatjuk, hogy az alábbi elérhetőségeken előterjesztett külön kérelmére Társaságunk költségmentesen megküldi Önnek az Ön által a Pénzügyi Békéltető Testület illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatványát: Tel: +36-1-328-0708, e-mail cím: [panaszkezeles@interfaktor.hu](mailto:panaszkezeles@interfaktor.hu), postai cím: Inter-Faktor Zrt. 1085 Budapest, Kőfaragó u. 9. III. em)
2. **Fogyasztónak nem minősülő Ügyfél** (szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében) az illetékes bírósághoz ([www.birosag.hu](http://www.birosag.hu)) fordulhat.
  - 2.1 A Társaság a panaszaira annak jellege szerint válaszol, és a válaszában megjelöli, hogy az Ügyfél mely jogorvoslatra jogosult szervhez fordulhat.

- 2.2 A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését költségmentesen igényelheti.
3. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha Társaságunk 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.
4. 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.
5. A pénzügyi szolgáltató az elutasító döntésében feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, telefonszámát, a Magyar Nemzeti Bank levelezési címét, telefonszámát, valamint az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok (a továbbiakban: formanyomtatványok) elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségét is, továbbá jól látható módon tájékoztatást ad arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok pénzügyi szolgáltató általi költségmentes megküldését is. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszám, e-mail elérhetőség és postai cím megjelölését is. A szolgáltató a fogyasztó ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványokat – a szolgáltató rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton – költségmentesen, haladéktalanul megküldi.
6. 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.

## VII. A panasz nyilvántartása

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

A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
  - b) a panasz benyújtásának időpontját,
  - c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
  - d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy/szervezeti egység megnevezését,
  - e) a panaszra adott válaszelevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.
2. A panaszt és az arra adott választ 3 (három), illetve 2015. július 7. napját követően 5 (öt) évig megőrzi.

1. számú melléklet panaszkezelési szabályzathoz

**JEGYZŐKÖNYV**  
szóban előterjesztett panaszról

Ügyfél neve	
Ügyfél lakcíme / székhelye/telephelye:	
Ügyfél levelezési címe:	

Panasz előterjesztésének módja:
Panasz előterjesztésének helye:
Panasz előterjesztésének ideje:

**Az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével:**

A panasszal érintett szerződés száma:	
---------------------------------------	--

**Az ügyfél által csatolt, bemutatott iratok jegyzéke:**

1. ( bemutatva, csatolva  eredetben;  másolatban\*)
2. ( bemutatva, csatolva  eredetben;  másolatban\*)
3. ( bemutatva, csatolva  eredetben;  másolatban\*)
4. ( bemutatva, csatolva  eredetben;  másolatban\*)
5. ( bemutatva, csatolva  eredetben;  másolatban\*)

Panasszal érintett szolgáltató	neve	
	címe	

**Amennyiben a panasz kivizsgálása és orvoslása azonnal lehetséges, a tett intézkedések leírása:**

Jegyzőkönyv felvételének helye és ideje:

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ év \_\_\_\_\_ hó \_\_\_\_\_ napon

\_\_\_\_\_  
panaszt felvevő neve, aláírása

\_\_\_\_\_  
ügyfél neve, aláírása\*\*