

# **Multifaktoring Pénzügyi és Szolgáltató Zrt.**

## **Panaszkezelési szabályzata**

Hatályos: **2018. január 1. napjától**

Jelen szabályzat a mindenkori módosításokkal egységes szerkezetben rögzíti a szabályzat hatályos szövegét.

Elfogadta a Multifaktoring Pénzügyi és Szolgáltató Zrt. igazgatósága 2017. december 27. napján.

---

**Multifaktoring Zrt.**

**TARTALOMJEGYZÉK**

1. A panaszkezelési szabályzat .....	3
2. A panasz bejelentésének módjai .....	4
2.1. Panasz szóbeli bejelentése .....	4
2.2. Panasz írásban történő bejelentése .....	4
3. A panasz kivizsgálása és megválaszolása .....	5
3.1. A panasz kivizsgálása .....	5
3.2. Jegyzőkönyv .....	5
3.3. További információ bekérése .....	6
3.4. A panasz megválaszolása .....	6
4. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség és jogorvoslati lehetőségek .....	6
5. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai .....	8
6. A panaszok nyilvántartása .....	8
7. A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó .....	9

## Multifaktoring Zrt.

### Panaszkezelési szabályzat

hatályos: 2018. január 1. napjától

---

#### 1. A panaszkezelési szabályzat

Az ügyfelek érdekeinek védelme, valamint a jogszabályoknak történő megfelelés érdekében a Multifaktoring Pénzügyi és Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: „**Társaság**”) kiemelt figyelmet fordít az ügyfelektől érkező észrevételekre és panaszokra. A jelen nyilvános panaszkezelési szabályzat (a továbbiakban: „**Szabályzat**”) célja az ügyfélpanaszok hatékony kezelésére kialakított folyamat szabályozása.

A Társaság, mint a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény („**Hpt.**”) szerinti pénzügyi vállalkozás köteles a Hpt. 288. §-a, 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 („**Korm. Rendelet**”) és a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII.23.) MNB rendelet („**MNB Rendelet**”) szerinti eljárni az ügyfélpanaszok fogadása, kivizsgálása és megvizsgálása során.

A Társaság az ügyfélpanaszok kezelése során az együttműködés és az egyenlő elbánás elve szerint jár el, a panaszkezelési folyamatok kialakítása során törekszik a transzparens és elfogulatlan eljárásra. A Társaság a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mértén elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

A Társaság a panaszkezeléssel kapcsolatos eljárásokat és szabályokat a jelen Szabályzatban határozza meg, mely Szabályzat az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben (ideértve a Társaság közvetítője által működtetett zálogfiókákat is) kifüggesztésre kerül, az az ügyfelek, leendő ügyfelek által megismerhető. A jelen Szabályzat a Társaság honlapján ([www.multizalog.hu](http://www.multizalog.hu)) is megtalálható.

A jelen Szabályzat alkalmazásában a következő fogalmak az itt meghatározott jelentéssel bírnak:

**Ügyfél:** a Társaság pénzügyi szolgáltatását igénybe vevő személy.

**Fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

**Panasz:** az ügyfélnek a Társaság (ideértve a Társaság függő közvetítőjét is) - szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a Társaság a szerződés fennállása alatti, a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása. Nem minősül panasz az olyan észrevétel, javaslat, amely a Társaság működésének javítását célozza.

A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki a panaszok nem minősülő bejelentésére, észrevételre, javaslatra, információkérésre, amely a Társaság általános működését érinti (pl.: általános üzleti feltételekhez, termékekhez és szolgáltatásokhoz kapcsolódó kondíciók, nyitva tartást érintő kérdések).

## **2. A panasz bejelentésének módjai**

A Társaság biztosítja, hogy az ügyfél a Társaság (és a közvetítő) magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

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

### **2.1. Panasz szóbeli bejelentése**

Szóbeli panasz személyesen bejelenthető a Társaság székhelyén minden munkanapon 8 és 16 óra között, valamint a Társaság zálogkölcson nyújtási tevékenységét érintő panasz bejelenthető a Társaság (vagy közvetítője) által működtetett bármelyik zálogfiókban, a zálogfiók nyitvatartási idejében.

Telefonon a 06-1-696-1246 telefonszámon lehet panaszt bejelenteni, hétfőtől szerdáig és pénteken 8 és 16 óra között, csütörtökön 8 és 20 óra között. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Telefonon közölt szóbeli panasz, telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - kérésének megfelelően - huszonöt napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Szóbeli panasz esetén a Társaság felhívja az ügyfél figyelmét a Panaszkezelési Szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza az eljárásra vonatkozó információkat. Személyes szóbeli panasz esetén, amennyiben az ügyfél ezt kéri, az ügyfél számára elegendő időt és nyugodt körülményeket kell biztosítani a Panaszkezelési Szabályzat áttanulmányozására.

Szóbeli panasz esetén, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, a Társaság köteles az ügyféllel közölni a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

### **2.2. Panasz írásban történő bejelentése**

Az ügyfél írásba foglalt panaszát átadhatja személyesen vagy képviselője útján a Társaság székhelyén minden munkanapon 8 és 16 óra között, valamint a Társaság zálogkölcson nyújtási tevékenységét érintő panasz bejelenthető a Társaság (vagy közvetítője) által működtetett bármelyik zálogfiókban, a zálogfiók nyitvatartási idejében.

Az ügyfél panaszát (függetlenül annak benyújtásának módjától és helyétől) a panasz átvevője minden esetben köteles a Társaság székhelyére továbbítani.

## **Multifaktoring Zrt.**

### **Panaszkezelési szabályzat**

**hatályos: 2018. január 1. napjától**

---

Az ügyfél írásba foglalt panaszát megküldheti postai úton is a Társaság székhelyére, telefaxon a +36 (1) 204-5338 telefax számra, valamint elektronikus levélben az [eszrevetelek@multizalog.hu](mailto:eszrevetelek@multizalog.hu) e-mail címre.

A Társaság lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panaszt a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban „**MNB**”) által közzétett formanyomtatvány használatával nyújtsa be, mely az MNB honlapján (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>) és a Társaság honlapján ([www.multizalog.hu](http://www.multizalog.hu)) is elérhető. A formanyomtatvány használata nem kötelező, az attól eltérő formában érkező panaszok is tartalmuk szerint befogadásra és kivizsgálásra kerülnek.

### **3. A panasz kivizsgálása és megválaszolása**

#### **3.1. A panasz kivizsgálása**

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

A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja.

Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek - a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontjának megküldésével egyidejűleg, a panasz közlését követő 30 napon belül - megküldi, *egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.*

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek - a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontjának megküldésével egyidejűleg, a panasz közlését követő 30 napon belül - megküldi, *egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.*

#### **3.2. Jegyzőkönyv**

A panaszról felvett jegyzőkönyvben a következő adatok kerülnek rögzítésre:

- a) az ügyfél neve, lakcíme, székhelye, szükség esetén a levelezési címe,
- b) a panasz előterjesztésének helye, módja, ideje,
- c) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő kezelésének rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- d) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám.
- e) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- f) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - az ügyfél aláírása,

## **Multifaktoring Zrt.**

### **Panaszkezelési szabályzat**

**hatályos: 2018. január 1. napjától**

---

- g) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- h) a Társaság neve és címe.

#### **3.3. További információ bekérése**

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Társaságnak az ügyfélnél rendelkezésre álló további - így különösen az ügyfél azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnal kapcsolatos - információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

#### **3.4. A panasz megválaszolása**

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a Társaság panasz közlését követő 30 naptári napon belül köteles megküldeni az ügyfélnek, a Társaság rendelkezésre álló címre, postai úton, ajánlott küldeményben.

A Társaság 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. A Társaság a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás - a panasz tárgyától függően - tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, és valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

Amennyiben az ügyfél panasza a Társaság által igénybe vett közvetítő magatartására, tevékenységére illetve mulasztására vonatkozik, úgy ezen panaszra szintén a Társaság válaszol a panaszosnak.

#### **4. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség és jogorvoslati lehetőségek**

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél a panasz elutasítása vagy határidőben történő megválaszolásának elmaradása esetén panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

A fogyasztónak minősülő ügyfél a panasz elutasítása vagy határidőben történő megválaszolásának elmaradása esetén panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz vagy az alábbiak szerint a Pénzügyi Békéltető Testülethez („**PBT**”) vagy az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulhat.

A Társaság a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés

- a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére, vagy
- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult.

Amennyiben a Társaság álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos, úgy a

## **Multifaktoring Zrt.**

### **Panaszkezelési szabályzat**

**hatályos: 2018. január 1. napjától**

---

fogyasztónak minősülő ügyfél a PBT-hez vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

Amennyiben a Társaság álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult, úgy a fogyasztónak minősülő ügyfél az MNB-nél fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet.

Ha a Társaság álláspontja szerint a panasz a fenti a) és a b) pontokat is érinti, akkor a Társaság tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe, és ennek megfelelően panaszra mely részével kihez fordulhat.

#### **A PBT elérhetőségei:**

levelezési cím: H-1525 Budapest, BKKP Pf. 172

telefonszám: +36 (80) 203-776

A PBT-hez a kérelem elektronikus formában az Ügyfélkapun keresztül is benyújtható.

#### **Az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ elérhetőségei:**

ügyfélszolgálat: H-1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

levelezési cím: H-1534 Budapest BKKP Pf. 777

telefonszám: +36 (80) 203-776

elektronikus elérhetőség: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

A kérelem a Kormányablakokon keresztül is megküldhető az MNB-nek (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/elerhetosegek/adja-le-panaszat-a-megyeszekhelyeken>).

Az MNB honlapján a PBT eljárásának kezdeményezésére, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok elérhetőek az MNB honlapján (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>), valamint az MNB Fogyasztóvédelmi Központ ügyfélszolgálatán (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) (és a Társaság honlapján is).

A fogyasztónak minősülő ügyfél ilyen irányú kérése esetén a Társaság a formanyomtatványokat - a Társaság rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton - költségmentesen, haladéktalanul megküldi az ügyfélnek. Ilyen igényt a fogyasztónak minősülő ügyfél a Társaság alábbi elérhetőségein terjeszthet elő:

levélben: a Társaság székhelyére címzett küldeményben

telefonon: +36 (1) 204-4369

emailben: [info@multifaktoring.hu](mailto:info@multifaktoring.hu)

## **Multifaktoring Zrt.**

### **Panaszkezelési szabályzat**

**hatályos: 2018. január 1. napjától**

---

A Társaság a fentiekről figyelemfelhívásra alkalmas módon tájékoztatja a panaszost.

A PBT eljárásával kapcsolatban a Társaság felhívja az ügyfelek figyelmét, hogy a Társaság nem tett általános alávetési nyilatkozatot<sup>1</sup> a PBT-nél. Ennek megfelelően egyezség hiányában a PBT az ügy érdekében akkor hozhat kötelezést tartalmazó határozatot, ha a kérelem megalapozott, és a Társaság kereskedelmi kommunikációjában közölt vagy az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig tett nyilatkozatában a PBT döntését magára nézve kötelezőként elismerte, vagy ha a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot. Ennek hiányában a PBT ajánlást tesz.

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

A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) név,
- b) szerződésszám, ügyfélszám,
- c) lakcím, székhely, levelezési cím,
- d) telefonszám,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) az 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.

A Társaság a panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli. A panasz bejelentésével a panaszos hozzájárul az általa megadott adatok Társaság (illetve adott esetben a Társaság közvetítője) általi kezeléséhez.

#### **6. A panaszok nyilvántartása**

A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről 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,

---

<sup>1</sup> Az általános alávetési nyilatkozatban a szolgáltató vállalja, hogy a békéltető testületi eljárásnak és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak aláveti magát.



## **Multifaktoring Zrt.**

### **Panaszkezelési szabályzat**

**hatályos: 2018. január 1. napjától**

---

- d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- e) a panasz megválaszolásának / a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

A Társaság a panaszkezeléssel összefüggő nyilvántartását úgy köteles kialakítani, hogy abból a válaszadási határidő és annak betartása egyértelműen megállapítható legyen.

A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy a Társaság

- a) a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa,
- b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa,
- c) megvizsgálhassa, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra,
- d) eljárást kezdeményezhessen a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára és
- e) összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

A Társaság panasznyilvántartását a Titkárság vezeti.

A Társaság a panaszt, az arra adott választ, illetve a panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat legalább öt évig megőrzi.

#### **7. A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó**

A Társaság fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartója a Társaság titkársága.

A jelen Szabályzat rendelkezéseit a hatálybalépést követően előterjesztett, illetve benyújtott panaszokra kell alkalmazni.