

# **EXPERT-FACTOR ZRT.**

## **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

**Hatályos: 2015. december 11. napjától**

.....  
**dr. Hajdú László Ferenc**  
**Az Igazgatóság Elnöke**

## 1. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

### 1.1. Cégs adatok

Teljes cégnév:	EXPERT-FACTOR Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Rövidített cégnév:	Expert Factor Zrt.
Korábbi székhely:	3529 Miskolc, Léway utca 2.
Új székhely (2016.06.01. után)	3530 Miskolc, Görgey u. 5.
Nyilvántartó szerv:	Miskolci Törvényszék Cégbíróháza
Cégjegyzékszám:	Cg. 05-10-000317
Adószám:	11796354-2-05
Statisztikai számjel:	11796354-6491-114-05.
Felügyeleti engedély száma:	1609/1999
Tevékenységek:	6491'08 Pénzügyi lízing ( <b>Főtevékenység</b> ),  6499'08 M. n. s. egyéb pénzügyi közvetítés
Képviseli:	dr. Hajdú László Ferenc, az Igazgatóság Elnöke

### 1.2. A Panaszkezelési szabályzat jogszabályi háttere

- (i) az egyes fizetési szolgáltatókról szóló 2013. évi CCXXXV. törvény 70. §-a,
- (ii) az MNB elnökének a 28/2014. (VII.23.) számú rendelete,
- (iii) valamint a PSZÁF 11/2012. (XI.8.) számú ajánlása

### 1.3. A Panaszkezelési szabályzat célja

Az Expert Factor Zrt. az Ügyfelei panaszainak egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

A panaszkezelési szabályzat általános célja, hogy Ügyfeleink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon közös pénzügyi kultúránknak, így biztosítva a vitarendezés folyamatos tökéletesítését. A szabályzat elősegíti, hogy Ügyfeleink véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen juttathassák el a megfelelő fórumok részére, ezzel is támogatva a gyorsabb megoldáshoz való hozzájutást.

## 2. PANASZKEZELÉS

### 2.1. A Panaszkezelés menete

#### 2.1.1. A panasz bejelentése, rögzítése

Az Ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

- a) Szóbeli panasz:
  - személyesen társaságunk székhelyén
  - telefonon a 06-46-505-717 kapcsolási számú telefonon
- b) Írásbeli panasz:
  - személyesen vagy más által átadott irat útján
  - postai úton
  - elektronikus levélben
  - telefaxon

#### 2.1.1.1. Bejelentés szóbeli (telefonos és személyes) panasz esetén

Amennyiben az Ügyfél megítélése szerint a kifogásolt eljárásunk a helyszínen megoldható, vagy egyszerűen orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul, az Ügyfél:

- (i) ügyfélfogadási időben az Expert Factor Zrt. székhelyén az Ügyféllel kapcsolatot tartó követeléskezelési szakterülethez (a panaszkezelési referenshez, kijelölt kapcsolattartójához, vagy helyettesítés esetén közvetlenül az irodavezetőkhez) vagy
- (ii) a nap 24 órájában rendelkezésére álló telefonközpontoz fordulhat (munkaidőn és panaszkezelési időn kívül automata telefonos üzenetközponton keresztül munkatársainkhoz (+36-46-505-717 Panaszkezelési mellék))

Telefonon közölt panasz esetén az Expert Factor Zrt. munkaidőben és panaszkezelési időben biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli (5 percen belüli élőhangos bejelentkezés) hívásfogadást és ügyintézés. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a *Panaszkezelési mellék kapcsolásától* a pénzügyi intézmény hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen tizenöt napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Az Expert Factor Zrt ügyfélszolgálatainak elérhetősége:

<b>Telefonon:</b>	<b>+36-46-505-717 Panaszkezelés mellék</b>
	- minden munkanapon 8 órától 16 óráig,
	- illetve minden hétfőn (vagy amennyiben a hétfő munkaszüneti nap, a soron következő munkanapon) 8 órától 20 óráig,
	- ezen felüli időben automata telefonközpontunk segítségével a nap 24 órájában üzenet hagyhat,
<b>A Társaság székhelyén központi irodánkban:</b>	<b>EXPERT-FACTOR Zrt. 3530 Miskolc, Görgey u. 5. – Panaszkezelési referens</b>
	minden munkanapon 8 órától 16 óráig

#### 2.1.1.2. Bejelentés szóbeli (telefonos és személyes) panasz esetén

A hatékonyabb ügyintézés érdekében az Expert Factor Zrt kéri Ügyfeleit, hogy lehetőség szerint használják a Magyar Nemzeti Bank által közzétett Panaszbejelentő Nyomtatványt, amely a Társaság székhelyén elérhető, valamint az Expert Factor Zrt honlapján. A panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben a panaszban voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat (pl.: banki referenciaszám, ügyintéző) is kéri Társaságunk megadni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén az Expert Factor Zrt vizsgálja a képviselői jogosultságot, ezért ha a felek meghatalmazott útján járnak el, a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott - legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt - eredeti meghatalmazást.

Az Ügyfél írásbeli panaszát megküldheti:

<b>A Társaság központi postacímére:</b>	<b>EXPERT-FACTOR Zrt. 3530 Miskolc, Görgey u. 5. – Panaszkezelési referens</b>
<b>E-mailben:</b>	a <a href="mailto:panasz@expertfactor.hu">panasz@expertfactor.hu</a> e-mail címre

### *2.1.2. A panasz kivizsgálása és megválaszolás*

#### *2.1.2.1. Szóbeli panasz*

A szóbeli panaszt az Expert Factor Zrt haladéktalanul megvizsgálja és szükség szerint azonnal orvosolja.

Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Expert Factor Zrt a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát - személyesen közölt szóbeli panasz esetén - az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek megküldi. Egyebekben az Expert Factor Zrt az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

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

#### *2.1.2.2. Írásbeli panasz*

Írásbeli panasz esetén az Expert Factor Zrt a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő **30 napon belül** írásban megküldi az Ügyfél részére. Igény esetén az Expert Factor Zrt a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is értesítést küld.

Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során az Expert Factor Zrt-nek kiegészítő információkra lesz szüksége az Ügyfél részéről. Ebben az esetben Ügyfél érdeke az ilyen irányú megkeresés mielőbbi megválaszolása, mert az Expert Factor Zrt az eljárást a hiányok pótlásáig nem tudja folytatni.

Az Expert Factor Zrt. a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg Ügyfelei részére.

Az Expert Factor Zrt a panasz kivizsgálásáért a Fogyasztóval szemben külön díjat nem számíthat fel.

**2.1.3. A panasz kezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti a Társaság:**

- 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) panaszos 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;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

**2.1.4. A panaszkezelés folyamatának bemutatása**

A panasz benyújtását követően az Expert Factor Zrt elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a jelen szabályzatban meghatározott fogalom szerint a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem. Amennyiben igen, sor kerül a panasz **regisztrációjára**.

A panasz regisztrációja után megkezdődik a **panaszügy kivizsgálása**. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve szakvélemény beszerzésére.

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a **döntéshozatalra**.

A döntésnek három fajtája van:

- 1. Panasz elfogadása
- 2. Panasz részbeni elfogadása
- 3. Panasz elutasítása

A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként az **ügyfélválasz elkészítése és megküldése** követi a jogszabály által meghatározott, illetve az Ügyfél által igényelt közlési formában (írásban, e-mailben, stb.).

Az Expert Factor Zrt kiemelt figyelmet fordít a minőségi panaszkezelés biztosítására, ezért az egyes panaszügyek lezárását követően a panaszkezelési folyamat teljes egészének tekintetében **monitoring** (elemző) tevékenységet folytat, amelynek során többek között vizsgálja:

- (i) a panaszok átfutási idejét különféle szempontok szerinti bontásban;
- (ii) a panaszok számát;
- (iii) az egyes termékekhez/szolgáltatásokhoz/tranzakciókhoz kapcsolódó reklamációkat;
- (iv) az Ügyfelek panaszkezeléssel kapcsolatos általános elégedettségét;
- (v) illetve egyes konkrét panaszügy vonatkozásában az ügyfél-elégedettségét.

### 2.1.5. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

2.1.5.1. A panasz elutasítása esetén az Expert Factor Zrt írásban tájékoztatja jogorvoslati álláspontjáról az ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. Az Ügyfelet ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

2.1.5.2. A panasz az Expert Factor Zrt-n kívüli bejelentésének, orvoslásának lehetőségei eltérőek aszerint, hogy magánszemély Fogyasztó vagy nem magánszemély Panaszos kíván-e további panaszt tenni.

2.1.5.3. Amennyiben a Társaság által végzett panaszkezelés nem jár a **magánszemély Fogyasztó számára** kielégítő eredménnyel vagy nem kap 30 napon belül választ, a következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére:

- a) bármely, különösen *a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita (pénzügyi fogyasztói jogvita) esetén* a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX törvény VIII. fejezetében szabályozott módon a Fogyasztó a Magyar Nemzeti Bank által működtetett **Pénzügyi Békéltető Testülethez** (1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 061-4899-100, e-mail: [pbt@mnb.hu](mailto:pbt@mnb.hu)), továbbá a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező **bírósághoz fordulhat**.
- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 81. §-a szerinti *fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén* a Magyar Nemzeti Bankhoz fordulhat (1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, Nemzeti Bank által működtetett **Pénzügyi Békéltető Testülethez** (1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 061-4899-100, e-mail: [pbt@mnb.hu](mailto:pbt@mnb.hu)), továbbá a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező **bírósághoz fordulhat** telefon: 061-4899-100, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)) fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásának kezdeményezése céljából.

Az Expert Factor Zrt felhívja a Fogyasztó figyelmét, hogy a Magyar Nemzeti Banknak nincs hatásköre eljárni a Fogyasztó és az Expert Factor Zrt közötti szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegés és joghatásai megállapításának eseteiben. Polgári jogvita esetén ugyanis a bírósági út vagy alternatív vitarendezési fórum - békéltető testületi eljárás - vehető igénybe.

Az Expert Factor Zrt tájékoztatja a Fogyasztót, hogy valamennyi általa végzett szolgáltatásra kiterjedő, visszavonásig hatályos általános alávetési nyilatkozatot tett a Magyar Nemzeti Bank mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület részére. Ennek értelmében a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott kötelezést tartalmazó határozatnak - 3 (három) millió forint alatti ügyleti értékig vagy 1 (egy) millió forint alatti fogyasztói követelésig - aláveti magát. Az említett összeghatár feletti ügyekben a békéltető testület határozata a Bankra nézve csak ajánlás lehet.

2.1.5.4. Amennyiben a banki panaszkezelés a **nem magánszemély Panaszos számára** nem jár kielégítő eredménnyel, a következő jogorvoslati lehetőség áll rendelkezésére: bármely, így különösen *a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel*

és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat, figyelemmel az alapügyleti Üzletszabályzat választott bírósági rendelkezéseire is.

## 2.2. Panasznyilvántartás és adatvédelem

2.2.1. Az Expert Factor Zrt az Ügyfelek panaszairól és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

- (i) a Panaszos adatait
- (ii) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- (iii) a panasz benyújtásának időpontját és módját
- (iv) a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokolását
- (v) a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- (vi) a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- (vii) a panaszban megjelölt igényről való döntést
- (viii) a panasz megválaszolásának időpontját és módját
- (ix) a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat ( pl.: panasz oka, gyakorisága)

2.2.2. Telefonon történő panaszkezelés esetén az Expert Factor Zrt és az Ügyfél közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel kell rögzíteni, amelyről az Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá 15 napon belül térítésmentesen rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A hangfelvételt öt évig kell archiválni, ezt követően az adatokat törölni kell, illetve egyedi azonosításra alkalmasságukat meg kell szüntetni.

Az Expert Factor Zrt az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat öt évig archiválja és a Magyar Nemzeti Bank kérésére, bemutatja. A megőrzési idő elteltével az adathordozókat (okiratokat) selejtezni kell.

A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának célját szolgálhatják.

Az Expert Factor Zrt ezen felül jogosult jogai érvényesítéséhez vagy kötelezettségei teljesítéséhez a panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz vonatkozásában előírt bizonylat megőrzési szabályoknak megfelelően, de legalább a polgári jog elévülési szabályai szerinti elévülési idő leteltéig megőrizni.

## 3. FOGYASZTÓVÉDELMI ÜGYEKÉRT FELELŐS KAPCSOLATTARTÓ

Az Expert-Factor Zrt., mint pénzügyi vállalkozás az egyszerűbb panaszkezelés érdekében jogosult fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót kijelölni.

A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartónak (a továbbiakban: fogyasztóvédelmi kapcsolattartó) feladatait az Expert Factor Zrt vezetése által kijelölt személy végzi.

A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó általános feladatai:

- a) koordinálja és összefogja a fogyasztóvédelmi jogszabályoknak, felügyeleti és egyéb elvárásoknak az Expert Factor Zrt működési rendszerébe történő átlátható beépítését, valamint rendszeresen felügyeli az Expert Factor Zrt belső szabályzatok és eljárásrendek fogyasztóvédelmi szempontú megfelelőségét
- b) eljár annak érdekében, hogy az Expert Factor Zrt gyakorlata - fogyasztóvédelmi szempontból - megfeleljen a jogszabályoknak, a felügyeleti elvárásoknak és ezeket a belső szabályzatokban rögzítsék, az ügyintézőktől pedig folyamatosan megköveteljék
- c) elősegíti, hogy a fogyasztóvédelmi jogszabályokat és elvárásokat az érintett területek és munkatársak időben megismerhessék, és ezeket munkájuk során alkalmazzák
- d) a termékek és szolgáltatások feltételeinek kialakítása során biztosítja, hogy a termékfejlesztés és a folyamatszervezés szakaszában az Expert Factor Zrt szem előtt tartsa a fogyasztóvédelmi elvárásoknak való megfelelést is
- e) a Társaság érintett területeivel együttműködve kialakítja a panaszkezelési gyakorlat elemzésének rendszerét, biztosítva azt, hogy az Expert Factor Zrt vezető testületei részére rendszeres jelleggel értékelő beszámolót készüljön
- f) eljár annak érdekében, hogy az Expert Factor Zrt illetékes szakterülete a fogyasztóvédelmi célú felügyeleti adatszolgáltatásokat az előírt tartalommal és határidőben küldje meg a Magyar Nemzeti Bank részére
- g) közreműködik a megfelelő ügyfél-kapcsolattartás és ügyfél-tájékoztatás eredményességének mérésére szolgáló folyamatok kiépítésében, eredményeinek értékelésében és az ennek alapján szükségessé váló esetleges fejlesztésekben
- h) eljár annak érdekében, hogy az Expert Factor Zrt megfelelő oktatást biztosítson illetékes ügyintézői részére az Ügyfelek pontos, hasznos és közérthető információval történő ellátása érdekében
- i) biztosítja, hogy a belső oktatási anyagokba beépítésre kerüljön a fogyasztóvédelmi jogszabályokra és elvárásokra vonatkozó ismeretanyag
- j) szükség esetén kezdeményezi a tudatos fogyasztói szemléletmód fejlesztését célzó tájékoztatók összeállítását, és azoknak az Expert Factor Zrt internetes felületén és az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében történő közzétételét
- k) a pénzügyi kultúra fejlesztése érdekében elősegíti, hogy az Expert Factor Zrt részt vegyen a Magyar Nemzeti Banknak, illetve más szervezetekkel folytatott, a fogyasztók pénzügyi ismereteinek bővítését célzó együttműködésben

A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó feladatai a panaszügyintézés vonatkozásában:

- a) az Expert Factor Zrt válasza után esetlegesen visszatérő panaszügyet szükség szerint közvetlen hatáskörbe vonhatja
- b) a Magyar Nemzeti Banknak vagy a békéltető testület hatáskörébe került panaszügyeket közvetlen hatáskörbe vonhatja
- c) figyelemmel kíséri a panaszkezelési határidők betartását, valamint az elutasított (részben elutasított) panaszokra adott válaszok érdemi megfelelőségét

#### **4. EGYÉB RENDELKEZÉSEK**

##### ***4.1. A szabályzat elérhetősége***

Jelen panaszkezelési szabályzatát az Expert Factor Zrt székhelyén (3530 Miskolc, Görgey u. 5.) és honlapján ([www.expertfactor.hu](http://www.expertfactor.hu)) is elérhetővé, illetve közzéteszi.



## **4.2. Alapelvek**

4.2.1. Üzleti gyakorlatunk alapkövetelménye Ügyfeleink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. Ezért a panaszbejelentéseket rögzítjük, és rendezésüket kiemelt feladatként kezeljük. Emellett a beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink és ügyfélkezelési rendünk továbbfejlesztéséhez. A Társaság a panaszokat és a panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.

4.2.2. A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tární a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges..

4.2.3. A panaszkezelés során az Expert Factor Zrt. az ésszerűen, tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró tudatos fogyasztói magatartást tekinti alapkövetelménynek és várja el Ügyfeleitől. Az Expert Factor Zrt. a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak. Az Expert Factor Zrt. a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

## **4.3. Fogalmi meghatározások**

4.3.1. Panasz: az Expert Factor Zrt. tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy bejelentés, amelyben a Panaszos a jogelőd vagy a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg.

**Nem minősül panasznak**, ha az Ügyfél az Expert Factor Zrt.-től általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

4.3.2. Panaszos: lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely az Expert Factor Zrt. szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve felsoroltak bármelyikének képviselője. A panaszos általában az Expert Factor Zrt ügyfele, de panaszosnak tekintendő az a személy is, aki az Expert Factor Zrt eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (például hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

4.3.3. Fogyasztó: a Panaszosok közül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében eljáró természetes személy.

4.3.4. Ügyfél: Panaszos és Fogyasztó együttvéve.

4.3.5. Meghatalmazott: a felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet. Nem lehet meghatalmazott: aki tizennyolcadik életévét még nem töltötte be; akit jogerős bírói ítélet a közügyektől eltiltott, vagy akit a bíróság jogerősen gondnokság alá helyezett.

4.3.6. Meghatalmazás: az Expert Factor Zrt természetesen együttműködik a meghatalmazottként eljáró személyekkel, eljárásuk megkönnyítése érdekében elkészítette és honlapján az elérhetőségek/panaszkezelés menüpontban közzétette a bank általi elfogadottsága miatt használni javasolt meghatalmazás mintát, amely jogi képviselőnek adott meghatalmazás esetén is irányadó. A meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

4.3.7. Felügyelet: Magyar Nemzeti Bank, az Expert Factor Zrt felügyeleti szerve.

## **4.4. Hatálybalépés**

Jelen szabályzat 2015. december 11. napjától hatályos.