



GLOBAL FAKTOR
PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ ZRT.

A GLOBAL Faktor Pénzügyi Szolgáltató

Zártkör en M köd Részvénytársaság

Panaszkezelési szabályzata

Érvényes: 2013. április 09.

Utolsó módosítás: 2017. január 1.

**A GLOBAL Faktor Zrt.
változásokkal egységes szerkezetbe foglalt
Panaszkezelési Szabályzata**

A szabályzat jelen módosítását a GLOBAL Faktor Zrt. Igazgatósága a 2016. december 19-i határozatával fogadta el és hagyta jóvá.

A módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt szabályzat el írásait 2017. január 1-től kell alkalmazni.

A **GLOBAL Faktor Zrt.** befogad, nyilvántartásba vesz és kivizsgál minden, a termékeivel vagy a szolgáltatásaival kapcsolatban felmerült panaszt.

A panasz minden olyan, a GLOBAL Faktor Zrt. tevékenységével, szolgáltatásával vagy eljárásával kapcsolatban felmerül egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a GLOBAL Faktor Zrt. valamely eljárását kifogásolja, illetve azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza. Közüzemi faktoring esetében a fentiekben túlmenően a panaszosnak minősül a számlán szereplő mér állásra, az elszámolt fogyasztásra, az alkalmazott közüzemi díjra, továbbá a számlán szereplő bármely számlaadatra vonatkozó kifogás, negatív észrevétel.

Nem minősül panasz, ha az ügyfél a GLOBAL Faktor Zrt-t a munkakövével, tevékenységével kapcsolatosan általános tájékoztatást vagy valamely ügyel kapcsolatban véleményt, állásfoglalást kér. Közüzemi faktoring esetében nem minősül panasz a szolgáltatás minőségére vonatkozó bejelentés, valamint a munkaszaki panasz. Ezen panaszok megválaszolására közvetlenül a szolgáltató jogosult és egyben köteles.

1. A panaszbejelentés módja

Az ügyfelek a panaszokat az alábbi módon nyújthatják be Társaságunkhoz:

- Elektronikusan a panaszkezeles@globalfaktor.hu email címre 0-24 óráig,
- Telefonon: 06-1/883-2932
 ügyintézés keresztül: munkanapokon 09-16 óráig (a telefonbeszélgetést rögzítjük)
 (a panasz személyes egyeztetése céljából ezen a számon kérhet időpont is),
- Faxon: a 06-1/436-7501 számon,
- Személyesen és írásban az alábbi címeken: GLOBAL Faktor Zrt. székhelyén (1037 Budapest, Bokor utca 17-21., I. emelet.), illetve közüzemi tartozással kapcsolatos ügyekben az illetékes fióktelepeken:
 - 2400 Dunaújváros, Építők útja 7. (szegedi, nagykovácsi, és szekszárdi ügyfelek is)
 - 6100 Kiskunfélegyháza, Darvas tér 2/C
 - 5000 Szolnok, Széchenyi krt. 2.

Személyes bejelentést székhelyünkön 09-14 óráig, telephelyeinken az ügyfélszolgálatok nyitvatartási idejében fogadunk.

Az elektronikus elérhet ség meghibásodása esetén az ügyfelek a panaszokat személyesen, vagy postai úton az el bbiekben felsoroltak szerint nyújthatják be.

A panasz jellegét l és tartalmától függ, hogy a kivizsgáláshoz az alábbiakban felsoroltak közül mely adatok megadását kérjük az ügyfél t l:

- É Ügyfél neve
- É Az ügyfélazonosító száma
- É Ügyfél számlaszáma (bankszámla száma.)
- É Ügyfél állandó lakcíme/levelezési címe
- É Ügyfél telefonszáma
- É Ügyfél email címe (ha elektronikus levélben vár választ)
- É Értesítés módja
- É Bejelentésben érintett termék(ek), szolgáltatás
- É Panasz oka
- É Panaszos igénye

2. Bejelentés fogadása, kivizsgálása

Az ügyfélnek lehet sége van telefonon, illetve e-mailben id pontot kérni az észrevételére vonatkozó jegyz könyv felvétele, illetve a kapcsolódó dokumentumok benyújtása céljából az 1. pontban meghatározott székhelyre, közm tartozással kapcsolatos ügyben az illetékes fióktelepre. Az egyeztetést követ en a GLOBAL Faktor Zrt. ügyintéző je telefonon vagy e-mailben nyújt tájékoztatást az id pontról.

Személyes panaszbejelentés során ó amennyiben a panasz a szokásos ügyintézési id alatt haladéktalanul nem rendezhet , vagy az ügyfél nem ért egyet a részére adott szóbeli tájékoztatással ó a panaszt, valamint a szóbeli tájékoztatását írásba kell foglalni. Ezekben az esetekben az ügyintéző a reklamáció fontosabb adatait tartalmazó jegyz könyvet (4. számú melléklet) a GLOBAL Faktor Zrt. bejelentés kezel nyilvántartásában rögzíti, azt két példányban kinyomtatja, majd a felek által aláírt jegyz könyv egy példányát ügyfélnek átadja. Ha az ügyfél a jegyz könyv tartalmával egyetért, egy, általa aláírt példányt GLOBAL Faktor Zrt. részére visszaad.

Amennyiben az ügyfél nem ért egyet a jegyz könyvben foglaltakkal, lehet sége van a panaszbejelentés tartalmának módosítását kezdeményezni. Teljes egyetértés és aláírást követ en megtörténik a panaszbejelentés kivizsgálása.

Telefonon folytatott beszélgetések hanganyagát a GLOBAL Faktor Zrt. egyedi azonosítószámmal látja el és rögzíti; az azonosítószámról ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor közli ügyféllel. A telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatjuk ügyfeleinket továbbá a hangfelvétel meg rzési kötelezettségér l, valamint arról is, hogy ügyfeleink számára biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, és kérés esetén arról másolatot is készítünk. A telefonon bejelentett panaszok visszahallgatására abban az esetben van lehet ség, ha az ügyfél az ügyintéző nevét, illetve a hívás pontos id pontját a GLOBAL Faktor Zrt. rendelkezésére bocsátja.

Amennyiben a bejelentés elektronikus levél formájában érkezik, a GLOBAL Faktor Zrt. az ügyfelet egy elektronikus válaszüzenetben értesíti, hogy panaszát nyilvántartásba vette.

Ügyfelünk bejelentésében rendelkezhet arról, hogy a GLOBAL Faktor Zrt-t l milyen formában vár választ megkeresésére. A válasz kérhet elektronikus levél vagy hagyományos postai levél formájában, illetve telefonon vagy telefaxon keresztül. Telefonon keresztül történ tájékoztatás esetében a beszélgetés hanganyaga szintén rögzítésre kerül.

Azonosításra alkalmas adatok hiányában az ügyfél részére kizárólag általános tájékoztatás adható a GLOBAL Faktor Zrt. üzletszabályzatainak, kondíciós listáinak tartalmával kapcsolatban.

Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegend információt a panasz érdemi kivizsgálásához, a GLOBAL Faktor Zrt. írásban megkeresi a bejelent t a hiányzó adatok pótlása érdekében.

3. A bejelentés nyilvántartása

A panaszbejelentésekr l a 3.számú melléklet szerinti elektronikus nyilvántartást kell vezetni oly módon, hogy a nyilvántartásban az alábbiakat kell felvezetni:

- É az ügyfél nevét,
- É a panasz egyedi azonosító számát,
- É az ügyfélazonosító számát,
- É a panasz rövid leírását,
- É a panasz benyújtásának id pontját, amely megegyezik az elektronikus nyilvántartásba vétel idejével,
- É a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- É az ügyintézés határidejét és a panaszbejelentés kivizsgálásával foglalkozó ügyintéző nevét

4. A bejelentés kezelése

A GLOBAL Faktor Zrt. a panaszra 30 napon belül, a közüzemi követelések esetében 15 napon belül ad választ. Amennyiben az ügyfél bejelentése több terméket, szolgáltatást, illetve területet érint, úgy egységes levélben adunk választ a bejelent minden panaszára és minden általa feltett kérdésre.

A GLOBAL Faktor Zrt. az ügyfél kérésére ó 30 napon belül ó díjmentesen biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását. Kérés esetén a hangfelvételt l másolatot készít és azt az ügyfél által biztosított adathordozó eszközre kimásolja.

5. Jogorvoslati lehet ségek

5.1 Amennyiben az ügyfél a bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, esetleg új információval vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti az 1. pontban megjelölt elérhet ségek valamelyikén a bejelentés felülvizsgálatát. Ebben az esetben a GLOBAL Faktor Zrt. ismét megvizsgálja panaszát, és bejelentését új panaszként kezeli. Ugyanazon ügyfél

második tájékoztatását követően tett azonos tárgyú panaszát is érdemben megvizsgáljuk, és válaszukról a korábbi válasz csatolásával a levélben értesítjük.

Abban az esetben, ha az ügyfél a kapott választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy felmerül panaszát a GLOBAL Faktor Zrt. nem megfelelően kezelte, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény értelmében lehetősége van reklamációjával írásban a GLOBAL Faktor Zrt. pénzügyi szolgáltatásával kapcsolatosan a Magyar Nemzeti Bank eltt fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezésére, illetve igénybe veheti a Pénzügyi Békéltető Testületek, továbbá a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényben meghatározott esetekben a Gazdasági Versenyhivatal (1245 Budapest 5., Pf. 1036) és a fogyasztóvédelmi hatóság eljárását, valamint jogosult a bírósági út igénybevételére is.

Magyar Nemzeti Bank ügyfélszolgálat levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777.
Telefon: 06-40/203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnk.hu, honlap: www.mnk.hu

A GLOBAL Faktor Zrt. székhelye szerint illetékes Budapesti Pénzügyi Békéltető Testület levélcíme: 1253 Budapest, Pf.: 10., a területileg illetékes Békéltető Testületek elérhető a, illetve a <http://fogyasztovedelem.kormany.hu/> internetes oldalakon található.

Az 1997. évi CLV. törvény 20.§-a szerint az eljárásra elsősorban a fogyasztó lakóhelye szerinti békéltető testület az illetékes, de megalapozhatja az illetékességet egyéb szempontok között, az érintett vállalkozás székhelye is. A törvényben felsorolt lehetőségek közül a fogyasztó választhat.

Közüzemi tartozással kapcsolatos ügyben a területileg illetékes Regionális Felügyelői Hivatal elérhető a www.nfh.hu internetes oldalon található.

A GLOBAL Faktor Zrt. a panasz esetleges elutasítása esetén tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a panasz és a panaszkezelés álláspontja szerint

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

Amennyiben az előbbieken jelzett a) és b) pont egyikébe sem tartozik, a GLOBAL Faktor Zrt. tájékoztatja az ügyfelet, hogy panaszával kapcsolatban további jogorvoslatra nincs lehetőség. További jogorvoslatra nincs lehetőség különösen, ha az ügyfél:

- a) a pénzügyi szolgáltató munkatársának, közvetítőjének udvariatlan magatartását kifogásolja, munkajogi következményekre tesz javaslatot,
- b) a pénzügyi szolgáltató munkaszervezési gyakorlatát kifogásolja (pl. várakozási idő),
- c) méltányossági kérelmet nyújt be a pénzügyi szolgáltatóknak,
- d) szerződés megkötését (pl. hitelnyújtás elutasítását) kifogásolja,
- e) jogerősen lezárt ügy pénzügyi szolgáltató általi felülvizsgálatát kéri.

5.2. Közüzemi követelésekkel kapcsolatos panasz esetében a békéltető testület vagy a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes járási hivatal eljárása is kezdeményezhető.

A békéltető testület eltti eljárásra az Ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. Az Ügyfél erre irányuló kérelme alapján bármely békéltető testület eltt kezdeményezhet az eljárás.

6. Záró rendelkezések

A GLOBAL Faktor Zrt. a panaszt és az arra adott választ 5 évig, az Ügyféllel folytatott telefonbeszélgetést 5 évig rzi meg és biztosítja annak visszahallgathatóságát. A panaszok elbírálását az MNB, mint fogyasztóvédelmi hatóság kérelemre, illetve hivatalból végzi.

A GLOBAL Faktor Zrt. panaszfelel se Nagy-Pinczés Judit, akinek feladata a panaszkezelési eljárások jogszabályoknak megfelelő lefolytatásának biztosítása.

A panasz bejelentésére szolgáló minta-nyomtatványt jelen szabályzat 1/a., 1/b. számú mellékletei tartalmazzák.

Panasz meghatalmazott útján is tehet , a meghatalmazás minta-nyomtatványt jelen szabályzat 2. számú melléklete tartalmazza.

A területileg illetékes járási hivatalok elérhet ségei a <http://jarasinfo.gov.hu/> honlapon található.