

CITY-FAKTOR Zrt. panaszkezelési szabályzata

Jelen szabályzat célja, hogy meghatározza a CITY-FAKTOR Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársasághoz beérkező panaszok ügyintézésének eljárásrendjét. A panaszkezelési eljárást 2010. január 1-től a Hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény 215/B. § szabályozza.

Panasz

A panasz minden olyan, a City-Faktor Zrt (továbbiakban: Társaság) tevékenységével, szolgáltatásával vagy eljárásával kapcsolatban felmerülő egyedi kérelem, reklamáció, melyben a panaszos a Társaság valamely eljárását kifogásolja, illetve ezzel kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt megfogalmaz.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaság működéséről, tevékenységéről általános tájékoztatást kap, vagy meghatározott ügyvel kapcsolatban véleményt, állásfoglalást kér.

Bejelentő személye

A panaszt bejelentheti az adós vagy meghatalmazottja, egyéb ügyfél. Az a természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, akinek/amelynek a Társasággal szemben tartozása van (fizetési vagy egyéb kötelezettsége áll fenn), közvetve vagy közvetlenül az adós tartozást érintő bejelentéssel fordul Társaságunkhoz. Az adós, illetve az ügyfél helyett a törvényes képviselője, meghatalmazottja is eljárhat.

Panaszbejelentés módja, panaszok kezelése

A panasz benyújtására a Társaság több lehetőséget is biztosít:

- Levélben: City-Faktor Zrt., 1024 Budapest, Lövház utca 7-9. V.em; 1386 Budapest, Pf.: 906/85.
- Elektronikus úton: info@cityfaktor.hu e-mail címre küldött levél formájában lehet elküldeni
- Faxon: 06-1/336-22-11 száma lehet leküldeni.
- Telefonon keresztül hétfői munkanapon 8.00-20.00 óráig, keddtől péntekig 8.00-17.00 óráig az alábbi telefonszámokon lehet bejelenteni:

06-1/336-22-10

06-20/801-74-22

- A Társaság az ügyféllel folytatott telefonos panaszos beszélgetések hanganyagát rögzíti, és 1 évig megőrzi. Az ügyfél részére biztosítjuk a hanganyagok visszahallgatását, illetve térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített jegyzőkönyv anyagát. A rögzített visszahallgatás előfeltétele, hogy az ügyfél a telefonbeszélgetés időpontját, valamint a hívást kezdeményező telefonszámát a Társaságunkkal közölje.
- Ügyfeleinknek személyes panaszbejelentésre a Társaság székhelyén biztosítunk lehetőséget.
- Szóbeli panaszbejelentés esetén, ha az azonnali kivizsgálásra nincs lehetőség, vagy az ügyfél, mint panaszos a kivizsgálással nem ért egyet, a Társaság köteles jegyzőkönyvet készíteni két példányban, melynek egy példányát a panaszbejelentőnek átadja. A panasz kivizsgálása a továbbiakban az írásos bejelentésre vonatkozó szabályok szerint történik.
- Az írásbeli (postai úton, faxon, e-mailen érkezett, szóbeli panaszról készített jegyzőkönyv szerinti) panaszbejelentést a kézhezvételtől számított 30 naptári napon belül vizsgáljuk ki, illetve tájékoztatjuk az ügyfelet a vizsgálat eredményéről. Az írásbeli panasz benyújtásának módja formailag kötetlen, minimális követelmény a panaszos személye, elérhetősége, a panasz oka, hely és időpontja, a panaszos igénye.

Panaszbejelentés nyilvántartása

A panasz bejelentésére vonatkozó szabályokat a Hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény 215/B § (12) bekezdése határozza meg. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- panaszos nevét,
- panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- panasz benyújtásának időpontját,
- panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedések leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az előző pont szerinti intézkedések teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- panasz megválaszolásának időpontját.

A panasz, valamint az arra adott válasz megőrzési határideje 3 év.

Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben az ügyfél a Társaság által adott válasszal nem elégedett, illetve új információkkal rendelkezik, kérheti a panasz bejelentésének felülvizsgálatát. Ez esetben a Társaság az ügyfél bejelentését új panaszként kezeli. Amennyiben a panaszos nem fogadja el a Társaságunk válaszát, lehetősége van a következő szervekhez fordulni:

Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete

Cím: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777.

Telefon: 06-40/203-776

e-mail: ugyfelszolgalat@pszaf.hu

Békéltető testületi eljárásban:

A panaszos székhelye, lakóhelye szerint illetékes Békéltető Testület