



TrendFaktor Credit Zrt.

A TrendFaktor Credit Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Panaszkezelési Szabályzata

Lezárva: 2022.01.12.

Hatályos: 2022. 01. 12. napjától

I. Általános rendelkezések

1. A Szabályzat célja

Jelen Panaszkezelési Szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) célja, hogy meghatározza a TrendFaktor Credit Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: Társaság) által a panaszügyintézés során egységesen a panaszok és a panaszosok bármiféle megkülönböztetése nélkül követett elveket és gyakorlatot, illetve eljárást.

A Társaság a hozzá benyújtott panaszok kivizsgálását és azok kezelését a hitelintézetekről és a 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, a Magyar Nemzeti Bank 66/2021. (XI.25.) rendelete, illetve a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, a Fogyasztóvédelmi Hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet rendelkezései maradéktalan betartása mellett a jelen szabályzatban meghatározottak szerint végzi.

A Társaság jelen Szabályzatot a székhelyén, az ügyfélforgalom számára megnyitott helységben kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

2. Fogalmak

Jelen Szabályzat alkalmazásával összefüggésben

panasz: a Társaság magatartásával, tevékenységével, mulasztásával, illetve szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza (nem minősül panasznak, ha a panaszos a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, méltányossági vagy egyéb kérelmet terjeszt elő, illetve bejelentést tesz, ténymű közöl);

panaszos (ügyfél, bejelentő, fogyasztó): mindazon panasszal élő természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, továbbá azon személy is, aki (amely) a Társaságnak nem ügyfele, de a Társaság tevékenységét valamely, a Társaság által nyújtott szolgáltatással összefüggésben kifogásolja.

fogyasztó: az önálló foglalkozásán vagy gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

3. Adatkezelés

A panaszt - annak elintézéséig a Társaság minden esetben nyilvántartásba veszi. Az azonosítás céljából bekért adatok nem sérthetik az adatvédelmi előírásokat és a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt nem szolgálhatnak. A Társaság a - kizárólag a panaszügyintézés okán - birtokába került személyes adatokat a jelen szabályzatban megjelölt határidő után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

4. Nyelvhasználat

A panaszügyintézés nyelve a magyar. A Társaság - amennyiben erre lehetősége van, vagyis az adott nyelvet megfelelő szinten ismerő alkalmazottal rendelkezik - biztosítja a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézését. A Társaság minden esetben biztosítja az idegen nyelven történő panaszügyintézés lehetőségét, ha ennek költségeit (tolmácsolás, hiteles fordítások) a panaszos megelőlegezi és viseli.

5. Képviselet

A panaszos eljárhat meghatalmazott útján is.

Amennyiben a panaszos meghatalmazott útján jár el, a Társaság rendelkezésére köteles bocsátani a panaszkezelési eljárásra (is) kiterjedő a közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazást.

A meghatalmazásnak minden esetben tartalmaznia kell meghatalmazó részéről a meghatalmazottal szemben a bankitok alóli felmentésre vonatkozó nyilatkozatot, ennek hiányában a Társaság úgy tekinti, hogy a panaszos személyesen jár el.

Jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság esetében a panasz benyújtására annak törvényes képviselője vagy a törvényes képviselő által erre meghatalmazott személy jogosult.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó a törvényes képviselői minőségét tanúsító okirattal, illetve meghatalmazással igazol.

A jelen Szabályzat mellékletét képező nyomtatvány alkalmazása nem kötelező, de annak alkalmazása esetén a panaszos neve mellett feltüntetésre kerül a panaszos törvényes, illetve meghatalmazotti - képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy neve is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja stb.).

Szabályszerű meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

6. A panasz benyújtásának esetei

A felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a Társaság számára, ezért minden, panasznak tekinthető bejelentést a jelen Szabályzatban foglaltak szerint, panaszként kezel.

Az eredményes és hatékony panaszkezelés érdekében a Társaság ugyanakkor javasolja, hogy az érintett akkor nyújtson be panaszt, ha annak orvoslása megítélése szerint az őt vagy másokat ért érdeksérelem kiküszöbölésére alkalmas.

Feltétlenül javasolja a Társaság a panasz benyújtását olyan esetben, ha jogszabály, a Társasággal létrejött szerződés, illetve alapvető etikai norma megsértésének gyanúja merül fel, továbbá ha a Társaság tevékenysége során az általa közzétett vagy egyébként adott tájékoztatástól eltér.

II. A panasz bejelentés

1. Szóbeli panasz

1.1. A panasz szóban bejelenthető

- a) **személyesen**, a Társaság székhelyén (1116 Budapest, Fehérvári út 130. fszt.1.), az ügyfelek számára nyitva álló helységben, annak ügyfélfogadási idejében,
 - a. minden munkanapon 9 órától 16 óráig
 - b. keddi munkanapokon 9 órától 18 óráig;
- b) **telefonon**, a Társaság telefonszámán, tel.: +36-1-424-9093, a munkanapokon 9 órától 16 óráig, keddi munkanapokon 8 órától 20 óráig.

1.1.1. Telefonon történő panaszbejelentés esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézkést.

1.1.2. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és a panaszos közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. A panaszos a beszélgetés során erről tájékoztatást kap, amennyiben a beszélgetést folytatja, úgy azt a Társaság a hangfelvétel készítéséhez adott hozzájárulásnak tekinti. Amennyiben a panaszos ehhez nem kíván hozzájárulni, úgy a beszélgetést meg kell szakítania és a panaszkezelésre nyitva álló többi lehetőséget kell választania. A Társaság a panaszos kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá – panaszos kérésének megfelelően – térítésmentesen rendelkezésre bocsátja vagy a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvétel másolatát. A hangfelvétel visszahallgatására előre egyeztetett időpontban van lehetőség, a hangfelvétel visszakeresését követően.

1.2. A szóban, illetve telefonon tett panaszt a Társaság panaszfelvételt intéző alkalmazottja a jelen Szabályzat mellékletét képező nyomtatvány kitöltésével írásban is rögzíti; ehhez a panaszostól további információkat kérhet. Minden esetben szükséges legalább a panaszos nevének, születési nevének, születési idejének és lakcímének megadása.

2. Írásbeli panasz

2.1. A panasz írásban benyújtható a jelen Szabályzat mellékletét képező nyomtatványon, vagy nem formalizált levélben,

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján, a Társaság székhelyén, az ügyfelek számára nyitva álló helységben, annak ügyfélfogadási idejében, minden munkanapon 9 órától 16 óráig, keddi munkanapokon 9 órától 18 óráig
székhelycím: 1116 Budapest, Fehérvári út 130. fszt. 1.
- c) postai ajánlott küldeményként, a Társaság székhelyére, vagy postafiók címére címezve
székhelycím: 1116 Budapest, Fehérvári út 130. fszt. 1.
postafiók cím: 1519 Budapest, Pf. 251.
- d) telefaxon a Társaság faxszámára elküldve, bármely nap 0-24 óráig
telefax elérhetőség: 36-1-4249094
- e) elektronikusan, a Társaság e-mail címére elküldve, bármely nap 0-24 óráig
elektronikus levélcím: panaszkezeles@trendfaktor.hu



TrendFaktor Credit Zrt.

2.2. A nyomtatvány díjmentesen átvehető a Társaság ügyfélfogadásra nyitva álló helységében, ügyfélfogadási időben, illetve letölthető a Társaság honlapjáról (<http://trendfaktor.hu/>)

2.3. A nyomtatvány használata nem kötelező, amennyiben a panaszos a nyomtatványt nem kívánja használni, a Társaság a hatékonyabb ügyintézés érdekében ekkor is javasolhatja a nyomtatványban megadott szempontok figyelembe vételét a panasz megfogalmazása során.

2.4. Minden esetben szükséges legalább a panaszos nevének és lakcímének, egyéb elérhetőségi adatainak (telefon, e-mail cím stb.) megadása, a panasz oka, a panaszos igénye, a panasz helye és időpontja, a panaszos aláírása.

2.5. Személyesen benyújtott írásbeli panasz esetén a Társaság panaszfelvételt intéző alkalmazottja segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában, továbbá a panaszos megkapja az általa benyújtott nyomtatvány vagy levél egy, az átvétel igazolásával ellátott példányát.

2.6. Az e-mailen beérkezett panaszra Társaságunk a banktitok megtartására vonatkozó kötelezettségre tekintettel, kizárólag a IV. 1.3. pontban foglaltak betartása mellett küld e-mailen banktitkot is tartalmazó választ. Amennyiben a panasz e-mailben érkezik és a panaszos nem beazonosítható, az azonosításhoz szükséges adatokat a Társaságunk bekéri, egyben tájékoztatást ad arról, hogy a banktitokra figyelemmel a válaszlevelet postai úton küldi meg. A beazonosított panaszos részére a választ a nyilvántartásban szereplő érvényes címre küldi meg a Társaság.

III. A panaszkezeléshez szükséges adatok bekérése, adatvédelem

Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő – így különösen a panaszos azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnal kapcsolatos – információt, úgy a Panaszos részére erről szükséges tájékoztatást küldeni, egyidejűleg fel kell hívni figyelmét arra, hogy a jelen panaszügy a panasz kivizsgálásához szükséges információk hiányára tekintettel lezárásra kerül, de amennyiben a hivatkozott információkat, dokumentumokat a Társaság rendelkezésére bocsátja, úgy természetesen teljes körű választ küld a Társaság.

A panaszkezelés során a panaszostól a panasz jellegétől és tartalmától függően különösen az alábbi adatok és dokumentumok kérhetők:

- neve
- a panasszal érintett ügy pontos azonosítása (pl. szerződésszám, bankszámlaszám, vagy ügyszám)
- lakcíme, székhelye, levelezési címe
- telefonszáma
- értesítés módja
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás
- panasz leírása, oka
- a panasz alátámasztásához szükséges, a/panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre,
- a meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes – a banktitokra is kiterjedő – meghatalmazás,



- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó panaszos adatait a Társaság az Európai Parlament és a Tanács (EU) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679 rendeletében (általános adatvédelmi rendelet; GDPR), illetve az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli. A Társaság adatkezelési tájékoztatója a honlapon (www.trendfaktor.hu) elérhető.

A nem azonosítható személyektől érkező panaszbejelentésekkel kapcsolatban Társaságunknak nincs intézkedési kötelezettsége. Azonosításra alkalmas adatok hiányában a panaszosnak kizárólag általános tájékoztatás adható.

Telefonos megkeresés esetén az adatvédelmi szempontokra tekintettel a Társaság munkatársa a hívás elején elvégzi a panaszos azonosítását, melynek során az elektronikus nyilvántartó rendszerekben szereplő személyes adatokra vonatkozó kérdéseket tesz fel. Adószokásainak védelme érdekében kizárólag a sikeres azonosítást követően tesz fel az ügyintéző a panaszosok részére a panaszbejelentéssel kapcsolatos adatokra vonatkozó kérdéseket.

IV. A panasz elintézése

1. A panasz kivizsgálása

1.1. Általános szabályok

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem kerül felszámításra. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével, illetve a Társaság rendelkezésére álló és a Panaszos által ezen felül benyújtott dokumentumok alapján 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 (pl. méltányossági kérelem, általános tájékoztatás kérés stb.), illetve az Panaszos megadott-e minden szükséges adatot a panasz kivizsgálásához.

Amennyiben ugyanazon Panaszos 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.

1.2. Szóbeli panasz

A Társaság a szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt a lehetőségek szerint azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 (öt) percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A Társaság a jelen Panaszkezelési Szabályzatban megjelölt telefonszámon közölt szóbeli panaszról hangfelvételt készít, és a hangfelvételt az Adatkezelési Tájékoztatójában meghatározott időtartamig, azaz 5 (öt) évig megőrzi, erre a telefonbeszélgetés elején a Társaság ügyintézője felhívja az Panaszos figyelmét.

Az Panaszos kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen – Panaszos kérésének megfelelően – 25 (huszonöt) napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

A Társaság a panasz felvételét követően tájékoztatja az Ügyfelet a panasz továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Ha a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy a panaszos a panasz azonnali kezelésének módjával nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról - a jelen szabályzat mellékletét képező nyomtatvány kitöltésével - jegyzőkönyvet vesz fel, melyet a jelenlévő Panaszos – igazolva az általa előadottakkal való egyezést – aláír. A Társaság a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. 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.

Amennyiben a panaszról a Társaság jegyzőkönyvet készít, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a. az Panaszos neve;
- b. az Panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c. a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d. a panasszal érintett szolgáltató neve és címe
- e. az Panaszos panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Panaszos panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- f. a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- g. az Panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- h. amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges — telefonon közölt szóbeli panasz kivételével — a jegyzőkönyvet felvevő személy és az panaszos aláírása;
- i. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

1.3. Írásbeli panasz

A Társaságnak az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 (harminc) napon belül kell megküldi az panaszosnak. Amennyiben speciális jogszabályi rendelkezés 30 (harminc) naptári naphal rövidebb válaszadási kötelezettséget ír elő, úgy a Társaság választ a vonatkozó jogszabályi rendelkezés szerinti határidőben küldi meg. A panasz közlésének időpontja alatt annak Társasághoz érkezésének napja értendő.

A Társaság erre irányuló kérés esetén, vagy az írásbeli panasz benyújtási csatornájának függvényében (e-mail, internetes felület) a panasz beérkezésének visszaigazoláskor írásbeli tájékoztatást nyújt a panaszkezelés folyamatáról.

Amennyiben a panaszos a panaszát elektronikus úton terjeszti elő, azonban az elektronikus válaszadás jogszabályi feltételei nem állnak fenn, úgy a Társaság a panasz megválaszolását megelőzően a panasz érkezésének csatornáján tájékoztatja a panaszost, hogy a választ postai úton küldi meg.

Amennyiben annak jogszabályi feltételei biztosítottak, úgy az elektronikus úton benyújtott panaszra a Társaság elektronikus úton, a panasz előterjesztésére igénybe vet csatornával megegyező csatornán válaszol.

Az elektronikus úton való válaszadás jogszabályi feltételeit akkor kell biztosítottnak tekinteni, ha a Társaságnál az elektronikus levelek megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát rögzítő – zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel látott naplózó – rendszer, valamint a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét biztosító eljárás alkalmazása a Társaság által megoldott, és a panasz a panaszos által – az adatkezeléshez való hozzájárulás megadására szolgáló nyomtatványon – bejelentett és a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címről, vagy a Társaság által üzemeltetett, kizárólag a panaszos által hozzáférhető internetes portálon keresztül kerül megküldésre, és a panaszos másként nem rendelkezik.

A Társaság jelenleg nem üzemeltet kizárólag a panaszos által hozzáférhető, panaszbeadvány megküldésére szolgáló internetes portált.

2. Döntés a panaszügyben

2.1 Amennyiben a Társaság a panasznak helyt ad, intézkedik a sérelmes helyzet azonnali megszüntetéséről (szolgáltatás nyújtása, kiegészítése, módosítása, megszüntetése stb.), illetve - igény és lehetőség esetén - a panaszos részére megfelelő ellentételezést nyújt (kártalanítás, díjcsökkentés, fizetési könnyítés stb.).

2.2 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, valamint a válasz - szükség szerint - tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. A Társaság a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha a határozat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell.

2.3 A Társaság a panaszt elutasítja, ha az megítélése szerint alaptalan.

3. Jogorvoslati lehetőségek

3.1 A panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában külön is tájékoztatja a panaszost arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely szervhez, illetve testülethez fordulhat, továbbá megadja ezek levelezési címét.

A panaszos igényelheti az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásnak kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett kérelem nyomtatvány költségmentes megküldését, amelyről a panasz elutasítása esetén a Társaság külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő Panaszost.

3.2 A **pénzügyi szolgáltatási jogviszonyokból eredő panaszok esetén** a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a panaszos (a panasz tartalmára is figyelemmel) az alábbi szervek eljárását kezdeményezheti, ha

a) a panaszos fogyasztónak minősül:

1. **fogyasztóvédelmi eljárást** kezdeményezhet a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a **Magyar Nemzeti Bank (Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 6., Levélcím: 1534 Budapest, BKKP, Postafiók: 777., Telefon: +36 80 203776, E-mail: ugyfelszolgalat@mn.hu)** előtt.

<https://www.mnb.hu/a-jegybank/informaciok-a-jegybankrol/elerhetosegi-adatok>

Az MNB fogyasztóvédelmi eljárásának kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatvány elérhetősége:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>

2. **fogyasztói jogvitával kapcsolatos ügyekben**, így szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a **Pénzügyi Békéltető Testület előtt kezdeményezhető eljárás.**

A PBT elérhetőségei:

Levélcím: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.: 172.

Ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 6.

39. Telefon: +36-80-203-776

E-mail: ugyfelszolgalat@mn.hu

honlap: <https://www.mnb.hu/bekeltetes> vagy

www.penzugyibekeltetotestulet.hu

3. bíróság

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos és egyéb jogvita esetén az illetékességgel rendelkező **bírósághoz** (helyi bírósági hatáskörébe tartozó ügyben a Budai Központi Kerületi Bíróság /1021 Budapest, Budakeszi út 51/B., levélcím: 1525 Budapest, Pf: 223., telefon: +361-391-4930/, törvényszék hatáskörében tartozó ügyben a Fővárosi Törvényszék /1055 Budapest, Markó u. 27., telefon: +361-354-6000/) **benyújtott keresettel.**

b) ha a panaszos nem minősül fogyasztónak, akkor

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos, illetve egyéb jogvita esetén az illetékességgel rendelkező **bírósághoz** (helyi bírósági hatáskörébe tartozó ügyben a Budai Központi Kerületi Bíróság /1021 Budapest, Budakeszi út 51/B., levélcím: 1525 Budapest, Pf: 223., telefon: +361-391-4930/, törvényszék hatáskörében tartozó ügyben a Fővárosi Törvényszék /1055 Budapest, Markó u. 27., telefon: +361-354-6000/) **benyújtott keresettel**.

3.3. Nem pénzügyi szolgáltatási kérdésekben a területi Járási Hivatalok járnak el.

A területileg illetékes járási hivatalok keresése a <http://jarasinfo.gov.hu/> honlapon lehetséges.

A járási hivatal által első fokon intézett ügyekben másodfokon a Pest Megyei Kormányhivatal (cím: 1052 Budapest, Városház utca 7.; telefonszám: 06-1-328-5812; 06-1-485-6957; 06-1-485-6926; e-mail cím: pest@pest.gov.hu) jár el.

3.4. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Társaság alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő panaszos érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot.

Társaságunk a Pénzügyi Békéltető Testület előtt általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

4. Eljáró személyek

4.1. A Társaság jelen szabályzat alapján a panaszkezelésért felelős személyt/szervezeti egységet jelöl ki, amelynek feladata, hogy biztosítsa és ellenőrizze a panaszok hatékony kezelésének menetét, a belső információáramlást, valamint a megfelelő nyilvántartást és adatszolgáltatást.

A panaszfelvétel során a Társaság panaszkezelésért felelős alkalmazott(ai) jár(nak) el.

4.2. Amennyiben a panasz azonnal kivizsgálható és orvosolható, a panaszfelvételt intéző alkalmazott teszi meg a szükséges intézkedéseket.

4.3. Amennyiben a panasz azonnali kezelése nem lehetséges, illetve a panaszos az azonnali kezelés módjával nem ért egyet, a panaszügyben a panaszkezelésért felelős alkalmazott(ai) (távollétükben az Igazgatóság elnöke által kijelölt alkalmazott) jogosult dönteni, meghatározva az esetlegesen szükséges intézkedés végrehajtásáért felelős személyt, továbbá a végrehajtás határidejét.

4.4. A panaszügy intézéséből ki van zárva az az alkalmazott, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett, illetve akinek pártatlansága és elfogulatlansága egyéb okból nem biztosított. Amennyiben a kizárás az Igazgatóság elnökét érintené, az ügyben a Felügyelőbizottság jogosult dönteni.

4.5. A panaszkezelésért felelős alkalmazott(ak) biztosítják, ill. ellenőrzik a panaszok hatékony kezelésének menetét, a panaszkezelésre vonatkozó szabályokkal, iránymutatásokkal összhangban nem álló eljárás esetén megteszik a szükséges intézkedéseket.



- 4.6. A Társaság biztosítja a panaszkezelésben résztvevők megfelelő képzésben és rendszeres, szinten tartó oktatásban vegyenek részt.
- 4.7. A Társaság magas szintű adatvédelmet biztosító és visszakereshető módon tartsa nyilván.
- 4.8. A panaszkezelésért felelős személy/szervezeti egység vezetője legalább negyedévente tájékoztatást ad, beszámolót tart a panaszokkal, panaszkezeléssel kapcsolatban a Társaság Igazgatóságának az alábbiakról:
- kigyűjti, témájuk szerint csoportosítja és értékeli a panaszokat,
 - a panaszok okát képező tényeket eseményeket feltárja és azonosítja,
 - megvizsgálja, hogy az így megállapított tények és események hatással lehetnek-e a Társaság más eljárására, termékére vagy szolgáltatására,
 - összefoglalja az ismétlődő, vagy rendszerszintű problémákat és jogi kockázatokat,
 - eljárást kezdeményez a feltárt tények, események korrekciójára.
- 4.9. A Társaság aktívan monitoringozza a közreműködőkkel és megbízása alapján eljáró közvetítőkkel összefüggő panaszokat, továbbá a fentiek elkerülése érdekében megelőző és ügyfelek érdeksérelmének elkerülése érdekében szükség szerint korrekciós intézkedéseket tesz.

V. Nyilvántartás

1. A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről elektronikus nyilvántartást vezet, amely 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) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
 - e) a panasz megválaszolásának időpontját.
2. A panaszokkal kapcsolatos, írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a Társaság a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően, ilyen hiányában pedig legalább a polgári jogi elévülés szabályaiból következő határidőkre tekintettel megfelelő ideig, de legalább 5 évig megőrzi.
3. A Társaság a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.
4. A Társaság a panaszokról évente elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, üzletágakat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.



TrendFaktor Credit Zrt.

5. A Társaság a panaszügyintézésel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

Jelen Szabályzat a Társaság 2022. 01. 12. napján lép hatályba; rendelkezéseit módosításig vagy visszavonásig kell alkalmazni.

**Jegyzőkönyv panasz felvételéről
Szóbeli (személyes és telefonos) ügyfélpanaszokhoz**

| | |
|--|--|
| A PANASZ AZONOSÍTÓSZÁMA: | |
| A PANASZT KEZELŐ SZERVEZETI EGYSÉG NEVE ÉS ELÉRHETŐSÉGE: | |
| TrendFaktor Credit Zrt. - Panaszkezelési Csoport | |
| 1519 Budapest, Pf.: 251 | |

| | |
|--|--|
| | |
| PANASZOS | |
| Név: | |
| Lakcím (székhely): | |
| Levelezési cím: | |
| Telefon: | |
| E-mail cím: | |
| Panasszal érintett pénzügyi szervezet neve és címe: | |
| Panasszal érintett szerződés száma vagy az érintett ügy azonosítója: | |
| Képviselő neve*: | |
| Képviselő címe*: | |
| Képviselő telefonszáma*: | |

** Abban az esetben kell kitölteni, ha a panaszos képviselője/meghatalmazottja útján nyújtja be a panaszt. Ez esetben csatolni kell a jegyzőkönyvhöz a benyújtási jogosultságot igazoló okirato(ka)t (meghatalmazás vagy cégkivonat és aláírási címpéldány)*

| | |
|---|--|
| | |
| A PANASZOS ÁLTAL BEMUTATOTT IRATOK, A PANASZ ALÁTÁMASZTÁSÁHOZ CSATOLT DOKUMENTUMOK, EGYÉB BIZONYÍTÉKOK | |
| - | |
| - | |
| - | |

| | |
|---|-----------|
| | |
| A panasz előterjesztésének helye, időpontja (év/hó/nap) | Budapest, |
| | |

Esetleges korábbi,
ugyanezen témájú panasz
időpontja (év/hó/nap):

PANASZ ELŐTERJESZTÉSÉNEK MÓDJA (telefonon / személyesen)

**A PANASZ OKA, RÉSZLETES LEÍRÁSA,
A PANASZOS IGÉNYE (HATÁROZOTT KÉRELME)**

**A PANASZ KIVIZSGÁLÁSÁHOZ, MEGVÁLASZOLÁSÁHOZ SZÜKSÉGES EGYÉB
ADAT**

Kelt: Budapest,

| | |
|--|--|
| Panaszos aláírása¹ | |
| <p>A panaszos a jegyzőkönyv aláírásával elismeri, hogy a Trendfaktor Credit Zrt. panaszügyintézéséről szóló tájékoztatóját és panaszbejelentő nyomtatványt ma átvette.</p> | |
| <p>¹ Személyesen közölt szóbeli panasz esetén.</p> | |

| A Trendfaktor Credit Zrt. jegyzőkönyvet készítő munkatársának | |
|---|----------|
| neve | aláírása |
| | |

| A PANASZ AZONNALI KIVIZSGÁLÁSÁNAK MEGTÖRTÉNTÉ ESETÉN A PANASZ RENDEZÉSÉRE, MEGOLDÁSÁRA SZOLGÁLÓ INTÉZKEDÉS LEÍRÁSA ² |
|---|
| |
| <p>² Csak a panasz azonnali rendezése esetén töltendő a panaszt kezelő ügyintéző részéről.</p> |

| | |
|---|--|
| Panaszos aláírása³ : | |
| <p>A panaszos a jegyzőkönyv aláírásával a TrendFaktor Credit Zrt. panasz rendezésére vonatkozóan fentebb leírt intézkedését, a panasz teljesítéseként elismeri.</p> | |
| <p>³A panasz azonnali rendezése esetén.</p> | |



2. számú melléklet

| RENDFAKTOR ZRT. PANASZ NYILVÁNTARTÁS | | | | | | |
|--------------------------------------|------------------|---------------|---------------------|------------------------|--|------------------|
| sorszám | panasz bejelentő | panasz tárgya | benyújtás időpontja | kivizsgálás határideje | panasz rendezése szolgáló intézkedés/elutasítás indoka | válasz időpontja |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |



3.sz. Melléklet

**A TRENDFAKTOR CREDIT ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁGHOZ BENYÚJTANDÓ
PANASZ****PÉNZÜGYI VÁLLALKOZÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE**

| Panasszal érintett pénzügyi szervezet | |
|---------------------------------------|--|
| Név: | |

Felek adatai

| Ügyfél | |
|--|--|
| Név: | |
| Ügyletazonosító: | |
| Lakcím/székhely/levelezési cím: | |
| Telefonszám: | |
| Értesítés módja (levél, személyes átvétel): | |
| Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása) | |

Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, függő ügynök stb.):*

| |
|--|
| |
|--|

*személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panaszja és igénye

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetenél (személyesen tett panasz esetén):

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, kölcsönszerződés, hitelszerződés stb.):

Panasz oka:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Nem nyújtottak szolgáltatást | <input type="checkbox"/> Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották | <input type="checkbox"/> Kártérítés összegével nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást | <input type="checkbox"/> A kártérítést visszautasították |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották | <input type="checkbox"/> Nem megfelelő kártérítést nyújtottak |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást megszüntették | <input type="checkbox"/> Szerződés felmondása |
| <input type="checkbox"/> Kára keletkezett | <input type="checkbox"/> Egyéb panasz van |
| <input type="checkbox"/> Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | |
| <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtottak | |
| <input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták | |
| <input type="checkbox"/> Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet | |
| <input type="checkbox"/> Járulékos költségekkel nem ért egyet | |

Egyéb típusú panasz megnevezése:

II. A panasz részletes leírása:

[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]

Kelt:, 20.... év hó nap

Aláírás:

.....

.

Aláíró neve nyomtatott betűkkel:

.....

Előttünk mint tanúk előtt:

1. Név:.....

Lakcím:

2. Név:.....

Lakcím:

4.sz. Melléklet

MEGHATALMAZÁS

| | |
|-----------------------------|--|
| Alulírott, név: | |
| Születési helye, ideje: | |
| Lakcíme vagy székhely címe: | |
| Cégjegyzékszám: | |

ezúton meghatalmazom

| | |
|---|--|
| Meghatalmazott neve: | |
| Meghatalmazott születési helye, ideje | |
| Meghatalmazott lakcíme vagy székhelye: | |
| Meghatalmazott cégjegyzékszama vagy nyilvántartási száma ¹ : | |

hogy helyettem és nevemben, teljes jogkörben eljárva a TrendFaktor Zártkörűen Működő Részvénytársaság (Cg. 01-10-049824) előtt alábbiak szerint nyilvántartott tartozásommal/tartozásaimmal kapcsolatos panasz/panaszok képviseljen a kialakult jogvita rendezése érdekében. Egyéb rendelkezésre álló adatok:

| | |
|--|--|
| Ügyazonosító: | |
| Eljárás hivatkozási száma(i) (pl. végrehajtási, fizetési meghagyásos eljárás stb.) | |

Jelen meghatalmazás a fent megjelöltekkel kapcsolatban kiterjed valamennyi, banktitoknak minősülő információ meghatalmazott részére történő kiadására is.

A meghatalmazás írásbeli visszavonásig érvényes és kizárólag a fenti eljárás(ok)ra, jogvitá(k)ra vonatkozik.

Kelt,, 202..... év hó napján

.....
Meghatalmazó aláírása

.....
Meghatalmazott aláírása

Előttük, mint tanúk előtt:

Név:

Név:

Lakcím:

Lakcím:

Anyja neve:

Anyja neve:

Aláírás:

Aláírás:

¹Ügyvédi irodák esetén az irodai és az egyedi KASZ feltüntetését kérjük.