

OTP Faktoring Zrt. Panaszkezelési Szabályzata

Az OTP Faktoring Zrt. fogadja, nyilvántartásba veszi és kivizsgálja mindazon szóban vagy írásban előterjesztett kifogást, amelyben a bejelentő elégedetlenségét fejezi ki az OTP Faktoring Zrt. (a továbbiakban Társaság), a jogelőd vagy Társaságunkat megbízó jogi személy (a továbbiakban Megbízó) tevékenységével, termékével, szolgáltatásával, illetve szervezeti egységének vagy munkatársának eljárásával kapcsolatban. Panasznak minősül továbbá, amennyiben az bejelentő a Társaság, a jogelőd vagy Megbízó szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, a szerződés Társaság, jogelőd vagy Megbízó általi teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel, vagy a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő magatartását, tevékenységét vagy mulasztását kifogásolja.

Nem minősül panasznak, ha a bejelentő általános tájékoztatást, állásfoglalást kér, méltányossági vagy egyéb kérelmet terjeszt elő, illetve bejelentést tesz, tényt közöl.

Az OTP Faktoring Zrt.-t és a jogelődöt, vagy jogutódot érintő panaszbejelentés esetén Társaságunk a panasz jellegétől és az OTP Faktoring Zrt. érintettségétől függően dönt arról, hogy a panaszt saját hatáskörben vizsgálja ki és rendezi, vagy illetékességből és intézkedés céljából átadja az érintett jogelőd, illetve jogutód részére. Amennyiben a panaszt illetékességből átadja, annak tényéről értesíti a bejelentőt.

1. A panaszbejelentő (továbbiakban panaszos) személye

A panaszt bejelentheti az adós vagy meghatalmazottja, illetve egyéb bejelentő.

- 1.1. Adós: az a természetes személy, természetes személy vállalkozó, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező egyéb szervezet, akinek, amelynek a Társasággal szemben tartozása, azaz fizetési vagy egyéb kötelezettsége áll fenn.

Jelen szabályzat alkalmazása szempontjából adósnak kell tekinteni az örököst, továbbá azt is, aki a követelésért kezességet vállalt, valamint, akinek a tulajdonát képező ingóságát vagy ingatlanát zálogjog terheli azzal, hogy utóbbiak (kezes és zálogkötelezett) részére korlátozott adattartalommal közölhető banktitok.

- 1.2. Bejelentő: Az a természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, illetve bármelyikük esetében a képviselőre jogosult személy, aki az OTP Faktoring Zrt., a jogelőd vagy Megbízó magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott írat útján, postai úton, elektronikus levélben) közli.
- 1.3. Az adós helyett – ide nem értve a telefonos ügyintézkést – a törvényes képviselője vagy meghatalmazottja is eljárhat. Amennyiben a Bejelentő meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A meghatalmazás minta jelen szabályzat 1. sz. mellékletét képezi.

A meghatalmazott eljárása visszautasítható, ha az nem alkalmas az ügyben a képviselet ellátására, vagy ha képviseleti jogosultságát nem igazolja, illetve a meghatalmazás nem tartalmazza a vonatkozó jogszabályban rögzített, továbbá a jelen szabályzat 1. sz. mellékletében foglalt formai kellékeket.

2. A bejelentés módja

A panaszok az alábbi módokon nyújthatók be Társaságunkhoz:

2.1 Szóbeli panasz:

- a) Személyesen a panaszt az ügyintézőn, illetve ügyfélszolgálaton keresztül lehet bejelenteni az ügyfélfogadási órákban. Kirendeltségeink listája és nyitvatartási ideje megtekinthető honlapunkon az alábbi elérhetőségen:
<https://www.otpfactoring.hu/hu/tttalalmegminket>
- b) Telefonon keresztül az alábbi telefonszámokon:
06-1/267-6095
06-1/267-6096

Telefonon panaszt hétfői munkanapokon 8.00-20.00 óráig, keddtől csütörtökig 8.00-17.00 óráig, pénteken 8.00-14.00 óráig lehet bejelenteni. Amennyiben a hétfő munkaszüneti nap, úgy a hét másik napján biztosított a 8.00-20.00 óra közötti telefonos panasztétel, melyről ügyfeleinket ügyfélszolgálati irodáinkon kifüggesztett hirdetménnyel tájékoztatjuk.

2.2. Írásbeli panasz:

- a) Személyesen vagy más által átadott irat útján ügyfélszolgálati irodáinkon (ezek elérhetőségét és nyitvatartási idejét honlapunk részletesen tartalmazza).
- b) Postai úton: OTP Faktoring Zrt. Panaszkezelési Csoport, 1364 Budapest, Pf.: 271. címre
- c) Elektronikus levélben: az ugyfelszolgalat@otpfakt.hu e-mail címre.
- d) Társaságunk honlapján online bejelentő felületen az <https://www.otpfactoring.hu/hu/Panaszkezeles> oldalon keresztül

Írásbeli panasz benyújtható a <http://www.otpfactoring.hu> honlapon közzétett formanyomtatvány, vagy a Magyar Nemzeti Bank honlapján (www.mnb.hu) közzétett formanyomtatvány felhasználásával is, mely utóbbi Társaságunk ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben, illetve Társaságunk honlapjáról is elérhető.

A kizárólag KHR-t érintő írásbeli panasz az OTP Faktoring Zrt. (1364 Budapest Pf. 2.) postacímre, valamint a kizárólag KHR-t érintő panasz Társaságunk honlapján (<https://www.otpfactoring.hu/hu/panaszbejelento>) is benyújtható.

A panasz formai kötöttség nélkül nyújtható be, azonban a bejelentésből megállapítható kell legyen a panaszos neve, elérhetősége, címe, a panasz oka, a panaszos igénye, a panasz helye és időpontja. Az írásbeli panaszt – ide nem értve az e-mailen érkező bejelentéseket – a bejelentő aláírásával el kell látnia.

Az e-mailen beérkezett panaszra Társaságunk a banktitok megtartására vonatkozó kötelezettségre tekintettel, e-mailen nem küld banktitkot is tartalmazó választ. Amennyiben a panasz e-mailben érkezik és a panaszos nem beazonosítható, az azonosításhoz szükséges adatokat Társaságunk bekéri, egyben tájékoztatást ad arról, hogy a banktitokra figyelemmel a válaszlevelet postai úton küldjük meg. A beazonosított panaszos részére a választ a nyilvántartásunkban szereplő érvényes címre küldjük meg.

E-mailen csak általános információk közölhetők.

3. A panaszkezeléshez szükséges adatok bekérése, adatvédelem

3.1 Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő – így különösen a panaszos azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos – információt, úgy a Bejelentő 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 Társaságunk rendelkezésére bocsátja, úgy természetesen teljes körű választ fogunk küldeni.

3.2 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
- értesítés módja
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás
- panasz leírása, oka
- a panasz alátámasztásához szükséges, a/panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságunknál nem áll rendelkezésre
- a meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes meghatalmazás
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó adatait Társaságunk 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) és az adatvédelemmel kapcsolatos egyéb jogszabályokban foglaltaknak megfelelően kezeli. Társaságunk adatkezelési tájékoztatója a honlapon (https://www.otpfactoring.hu/static/otpfactoring/download/OTP_Factoring_Adatvedelmi_nyilatkozat.pdf) elérhető.

- 3.3 A nem azonosítható személyektől érkező panaszbejelentésekkel kapcsolatban Társaságunknak nincs intézkedési kötelezettsége. Azonosításra alkalmas adatok hiányában a panaszosnak kizárólag általános tájékoztatás adható.
- 3.4 Telefonos megkeresés esetén az adatvédelmi szempontokra tekintettel az OTP Faktoring Zrt. munkatársa a hívás elején elvégzi a panaszos azonosítását, melynek során az elektronikus nyilvántartó rendszerekben szereplő személyes adatokra vonatkozó kérdéseket tesz fel. Bejelentőink adatainak védelme érdekében kizárólag a sikeres azonosítást követően tesz fel az ügyintéző a panaszosok részére a panaszbejelentéssel kapcsolatos adatokra vonatkozó kérdéseket.

4. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat Társaságunk nem számít fel. A panasz kivizsgálása központilag, az OTP Faktoring Zrt. Panaszkezelési Csoportján belül történik (levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 271., e-mail: ugyfelszolgalat@otpfakt.hu), az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével.

Társaságunk a hozzá érkező panaszt fogyasztóbarát módon mérlegeli, valamint törekszik azokat hatékonyan és gyorsan kezelni. Továbbá az olyan fogyasztói magatartást veszi alapul, mely során a panaszos ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

4.1. Szóbeli panasz:

Az OTP Faktoring Zrt. a szóbeli – ide értve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. A telefonon közölt panasz esetén Társaságunk a hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző előhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

Az OTP Faktoring Zrt. a jelen szabályzat szerint rendelkezésre álló telefonszámokon közölt szóbeli panaszról, a telefonon történő panaszkezelésről hangfelvételt készít, erre a beszélgetés elején az ügyintéző felhívja a bejelentő figyelmét. Az OTP Faktoring Zrt. a telefonos ügyfélszolgálat útján közölt panaszról készült hanganyagot 5 évig megőrzi. A hanganyagot az 5 év eltelte után töröljük.

Az azonosított hanganyag visszahallgatását a panaszos kérésére biztosítjuk.

A panaszos kérésére 25 napon belül térítésmentesen rendelkezésére bocsátjuk a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvételt tartalmazó elektronikus adathordozót. Amennyiben a bejelentő nem jelöli meg, hogy a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát kéri, az OTP Faktoring Zrt. a hangfelvétel másolatát bocsátja a panaszos rendelkezésére.

Ha a panaszos a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, Társaságunk a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

Ha a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges - mivel a panasz várható kivizsgálása és rendezési ideje meghaladja az ügyfélszolgálat panaszos által elvárt idejét, illetve a válaszadáshoz más szakterülettel történő konzultációra is szükség van -, Társaságunk a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

Telefonon közölt panasz esetén amennyiben a jegyzőkönyv tartalmát visszaolvasás után a bejelentő jóváhagyja, Társaságunk a panaszt a nyilvántartásában rögzíti.

Személyesen közölt panasz esetén a jegyzőkönyv - melyet a panaszos aláírásával hitelesít – másolati példánya a bejelentőnek átadásra kerül; a telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv másolatát Társaságunk a panaszra adott válasszal együtt küldi meg. Ebben az esetben a panaszra adott indoklással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül küldjük meg az alábbi kivétellel: A központi hitelinformációs rendszert (KHR) érintő kifogás esetén a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény szerinti határidőn belül küldjük meg válaszunkat.

A panaszról készített jegyzőkönyv az alábbiakat tartalmazza:

- a) iktatószám
- b) a bejelentő neve
- c) a bejelentő lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe
- d) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
- e) a panasz részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével.
- f) a panasszal érintett szerződés száma, panaszostól függően ügyfélszám
- g) a bejelentő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke
- h) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és a bejelentő aláírása
- i) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- j) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

4.2. Írásbeli panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontunkat a panasz közlését követő 30 naptári napon belül küldjük meg az alábbi kivétellel:

A központi hitelinformációs rendszert (KHR) érintő kifogás esetén a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény szerinti határidőben küldjük meg válaszunkat.

Társaságunk a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

- 4.3. Társaságunk jogosult az eljárást érdemi vizsgálat nélkül megszüntetni, ha a panasz benyújtását követően a panaszos elhunyt, és a kivizsgálási határidőn belül nincs ismert örököséről tudomása.
- 4.4. Ugyanazon bejelentő ismételt – a korábbi panasszal megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó – panaszára a jogszabályi követelmények figyelembe

vétele mellett, a törvényi határidőn belül, indoklással ellátott álláspontját Társaságunk úgy küldi meg, hogy a korábbi panaszra adott válaszát másolatban csatolja.

- 4.5. Az OTP Faktoring Zrt. az ügyfelek panaszbejelentései kezelését a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvénynek, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben, a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény; a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény, a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvénynek, 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. rendeletben, a Magyar Nemzeti Bank elnökének a panaszkezelés szabályairól szóló mindenkor hatályos (jelenleg a 66/2021. (XII.20.) számú) rendeletében, az Európai Parlament és a Tanács (EU) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679 rendeletében (általános adatvédelmi rendelet; GDPR), az adatvédelemmel kapcsolatos egyéb jogszabályokban és a Magyar Nemzeti Bank a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről szóló 2/2019. (II.13.) számú ajánlása és a Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről szóló ajánlásában meghatározottaknak megfelelően végzi.

Az OTP Faktoring Zrt. a fogyasztói bejelentések intézése és a fogyasztók tájékoztatása során együttműködik a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetekkel.

5. Panaszkezeléssel kapcsolatos jogorvoslat:

- 5.1. Amennyiben a panaszos a bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, új információval vagy dokumentummal rendelkezik, kérheti Társaságunktól a bejelentés felülvizsgálatát. Ebben az esetben az OTP Faktoring Zrt. ismét megvizsgálja a panaszát, és bejelentését új panaszként kezeli.
- 5.2. Az 5.1. pontban foglalt eseten kívül a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt jogszabályi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a panaszos az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:
- a) A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértése esetén a fogyasztónak minősülő panaszos a Magyar Nemzeti Bankhoz (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777., Telefon: +36-80/203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu)
 - b) A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz vagy a Pénzügyi Békéltető Testülethez (székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172., telefon: +36-80/203-776, internetes elérhetőség: www.penzugyibekeltetotestulet.hu, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu), amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül.

- c) Amennyiben a panaszos úgy ítéli meg, hogy az adatkezeléssel kapcsolatban Társaságunk nem a jogszabályoknak megfelelően járt el, úgy igényét polgári peres úton érvényesítheti, illetve a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál vizsgálatot kezdeményezhet. A Hatóság elérhetőségei: 1363 Budapest, Pf.: 9. telefon: 06 1 391 1400, e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu, honlap www.naih.hu.

- 5.2. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató 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.
- 5.3. A fogyasztónak minősülő panaszos a 6.2. pontban foglalt esetben Társaságunk bármely, a 3. pontban feltüntetett ügyfélszolgálati elérhetőségén kérheti a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatványok költségmentes megküldését, amelyről a panasz elutasítása esetén Társaságunk külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet. A kérelem nyomtatványok megtalálhatók az MNB honlapján (www.mnb.hu), valamint ügyfélszolgálati irodáinkban is.
- 5.4. Fogyasztónak nem minősülő panaszos a 6.2. pontban foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.
- 5.5. A Magyar Nemzeti Bank, illetve a Pénzügyi Békéltető Testület eljárási jogköre nem terjed ki Társaságunk munkatársának magatartásával kapcsolatos kifogásokra.

6. A panasz nyilvántartása

- 6.1. A panaszokról, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről az OTP Faktoring Zrt. elektronikus nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:
 - a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
 - b) a panasz benyújtásának időpontját,
 - c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
 - d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
 - e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának (válaszadás) dátumát.
- 6.2. Társaságunk a beérkezett panaszt és az arra adott választ nyolc évig, a telefonon közölt panaszról készült hanganyagot öt évig őrzi meg.

Meghatalmazás**Alulírott**

Meghatalmazó adatai
Családi és utóneve:.....
Születési helye, ideje:.....
Anyja születési családi és utóneve:.....

meghatalmazom

Meghatalmazott adatai
Családi és utóneve:.....
Születési helye, ideje:.....
Anyja születési családi és utóneve:.....
Postacíme ¹ :.....

hogy az OTP Faktoring Zrt. előtt jelen meghatalmazás alapján az alább meghatározott ügy(ek)/eljárás(ok) vonatkozásában (pl.: ügyszám, vagy a tartozás számlaszámának megjelölésével)

-
-
-

a Meghatalmazó képviselőjében teljes jogkörrel vagy a következő korlátozásokkal ²

-
-
-

eljárjon és az eljárás keretében szükséges nyilatkozatokat tegye. A jelen meghatalmazás visszavonásig vagy a Meghatalmazó által jelen meghatalmazásban nevesített ügy(ek)/eljárás(ok) vonatkozásában más személynek azonos tárgykörben adott új meghatalmazásig érvényes és hatályos, és minden korlátozásnak magából a meghatalmazásból kell kitűnnie. Ha a meghatalmazásból más nem tűnik ki, akkor kiterjed az adott ügyel/eljárással kapcsolatos valamennyi nyilatkozatra és cselekményre.

Kérjük az alábbi nyilatkozatok közül a szándékának megfelelőt szíveskedjen megjelölni.

☐ A Meghatalmazó kijelenti, hogy jelen meghatalmazásban nevesített ügy(ek)/eljárás(ok) vonatkozásában a korábban más személynek azonos tárgykörben adott meghatalmazását fenntartja.

☐ A Meghatalmazó kijelenti, hogy jelen meghatalmazásban nevesített ügy(ek)/eljárás(ok) vonatkozásában a korábban más személynek azonos tárgykörben adott meghatalmazását visszavontnak tekinti.

Kelt:.....

.....
a meghatalmazó saját kezű aláírása

Előttünk, mint tanúk előtt:

Név:.....	Név:.....
Lakóhely:.....	Lakóhely:.....
Aláírás:	Aláírás:

¹ postacímének megadása abban az esetben szükséges, ha a meghatalmazás teljesítése során postai kapcsolattartás is szükséges

² a megfelelő rész aláhúzendó