

BONUS FAKTOR

Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Hatálybalépés napja: 2018. január 1.

TARTALOMJEGYZÉK

1.	Bevezető rendelkezések	3
1.1.	A szabályzat célja.....	3
1.2.	A Szabályzat tárgyi hatálya.....	3
1.3.	A Szabályzat személyi hatálya.....	3
1.4.	Felhasznált jogszabályok jegyzéke	3
1.5.	Fogalmak.....	3
2.	Panaszbejelentés módjai	4
2.1.	Szóbeli panasz.....	4
2.2.	Írásbeli panasz.....	5
3.	A panasz kivizsgálása	7
3.1.	Szóbeli panasz.....	8
3.2.	Írásbeli panasz.....	8
4.	A panaszkezelés során az Ügyféltől kérhető adatok.....	8
5.	Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség	9
6.	A panaszok nyilvántartása, a panaszkezelési dokumentumok archiválása.....	10
6.1.	A panaszok nyilvántartásának szabályai.....	10
6.2.	A panaszkezelési dokumentumok archiválása.....	10
6.3.	A panaszkezelési tevékenység ellenőrzése	10
7.	Záró rendelkezések	10
1. sz. melléklet -	Panaszügyi nyomtatvány	12

1. Bevezető rendelkezések

1.1. A szabályzat célja

A BONUS FAKTOR Zrt. jelen Panaszkezelési Szabályzatának (továbbiakban: Szabályzat) célja, hogy szabályozza a BONUS FAKTOR Zrt. Panaszosai részéről felmerült panaszok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének, értékelésének folyamatát, a panaszkezelés során alkalmazott eljárás és a panaszügyek nyilvántartásának rendjét. A Szabályzat célja továbbá, hogy megállapítsa a panaszügyintézés során alkalmazott hatásköri és illetékességi szabályokat a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekkel összhangban annak érdekében, hogy a BONUS FAKTOR Zrt. tevékenységét és szolgáltatásait érintő panaszok gyorsan, hatékonyan és átlátható módon rendezésre kerüljenek.

1.2. A Szabályzat tárgyi hatálya

Jelen Szabályzat tárgyi hatálya a BONUS FAKTOR Zrt. pénzügyi szolgáltatási ill. pénzügyi közvetítési tevékenysége keretében a panaszosok részéről felmerült panaszok kezelésével, nyilvántartásával kapcsolatos feladatokra terjed ki.

1.3. A Szabályzat személyi hatálya

Jelen Szabályzat személyi hatálya alá tartozik a BONUS FAKTOR Zrt. valamennyi szervezeti egysége, illetve a szervezeti egységek által foglalkoztatott valamennyi munkavállalója, közreműködője (ügynöke) aki a panaszok kezelésére, nyilvántartására hatáskörrel és illetékességgel rendelkezik.

1.4. Felhasznált jogszabályok jegyzéke

Jelen szabályzat az alábbi jogszabályok rendelkezéseinek figyelembevételével készült:

- a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (továbbiakban: Hpt.);
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról;
- a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (továbbiakban: Pp.);
- a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII.23.) MNB rendelet;
- a Magyar Nemzeti Bank 13/2015. (X.16.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról.

1.5. Fogalmak

E szabályzat alkalmazása során:

1. *Ügyfél*: Minden olyan természetes személy, egyéni vállalkozó, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki / amely a BONUS FAKTOR Zrt. valamely szolgáltatását, szolgáltatásával összefüggő tevékenységét

vagy mulasztását kifogásolja. Ügyfélnek kell tekinteni mindenkit, aki / amely a BONUS FAKTOR Zrt-től pénzügyi szolgáltatást vesz igénybe, vagy szolgáltatás igénybevétele céljából lép kapcsolatba a BONUS FAKTOR Zrt-vel, de a szolgáltatást nem veszi igénybe.

2. *Panasz*: Panasznak minősül minden, a BONUS FAKTOR Zrt. tevékenységével, mulasztásával, szolgáltatásával szemben felmerülő olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a BONUS FAKTOR Zrt. eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét és egyértelmű igényt fogalmaz meg.

Nem minősül panasznak az ügyfél nyilatkozata, ha kifogást nem tartalmaz. Nem minősül panasznak különösen:

- az általános tájékoztatás,
- az állásfoglalás,
- a közlés,
- az igénybejelentés,
- a kérelem,
- az adat- vagy információkérés.

3. *Panaszos*: Panaszos lehet minden természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki / amely a BONUS FAKTOR Zrt. ügyfele, vagy aki / amely közvetlen kapcsolatba kerül a BONUS FAKTOR Zrt-vel annak tevékenysége során.

A Panaszos általában ügyfele a BONUS FAKTOR Zrt-nek, de Panaszosnak tekintendő az olyan személy is, aki / amely a BONUS FAKTOR Zrt. eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

4. *Panaszügyi megbízott*: A Panaszügyi megbízott biztosítja és ellenőrzi a panaszok hatékony kezelésének menetét, továbbá a szükséges belső információáramlást, valamint gondoskodik a megfelelő nyilvántartás vezetéséről és adatszolgáltatás teljesítéséről. A BONUS FAKTOR Zrt-n belül a panaszkezelésért felelős személyt az elnök-igazgató jelöli ki és e feladatköre a munkaköri leírásába is felvételre kerül.

2. Panaszbejelentés módjai

A panaszt a BONUS FAKTOR Zrt. minden esetben nyilvántartásba veszi. Különös figyelmet fordít arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt.

A nem személyesen vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmas módon történő benyújtás esetén a BONUS FAKTOR Zrt. kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.

A panaszügyintézés nyelve magyar. A BONUS FAKTOR Zrt. a beérkezett panaszokat az általa meghatározott, de egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben, valamennyi panasz-ügyintézési szakaszban követhetően kezeli és nyilvántartja.

2.1. Szóbeli panasz

Az Ügyfél bejelentését megteheti:

BONUS FAKTOR Zrt.

a) személyesen:

A panaszügyintézés helye a BONUS FAKTOR Zrt. székhelye (1119 Budapest, Fehérvári út 89-95. 4. em. 431. /219. Iroda/), ahol a BONUS FAKTOR Zrt. munkatársa előzetes egyeztetés alapján - munkaidőben - tudja fogadni az Ügyfeleket és ahol az Ügyfél panaszát a BONUS FAKTOR Zrt. munkatársa rögzíti a Panaszügyi nyomtatványon (1. sz. melléklet) és a bejelentésről másolati példányt bocsát a rendelkezésére.

A munkatársak telefon és e-mail elérhetősége a BONUS FAKTOR Zrt. honlapján (www.bonusfaktor.hu) megtalálhatók.

b) telefonon:

A BONUS FAKTOR Zrt. alábbi telefonszámon elérhető ügyfélszolgálatára adható meg panasz:
06 (20) 517-5120

Élőhangos hívásfogadási idő: munkanapokon: 8:00 – 16:00 óra között, ezen túl üzenetrögzítőn bármely időszakban.

Az üzenetrögzítőre mondott panaszt a BONUS FAKTOR Zrt. rögzíti, és a telefonos panaszokkal azonos módon kezeli.

Amennyiben adott munkanap bármely okból a panaszfelvétel nem biztosított - ideértve a technikai akadályokat, természeti katasztrófát is - úgy a következő akadálymentes munkanapon lehet telefonon panaszt tenni.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A hangfelvételen történő rögzítésről a BONUS FAKTOR Zrt. a telefonhívás kezdetén minden esetben a hangfelvételen is hallható módon tájékoztatást ad.

Az Ügyfél és a BONUS FAKTOR Zrt. munkatársa között elhangzott telefonos kommunikációt a BONUS FAKTOR Zrt. hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételt 5 évig megőrzi.

Az Ügyfél kérésére a BONUS FAKTOR Zrt. székhelyén biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen 15 naptári napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

2.2. Írásbeli panasz

I. Az Ügyfél bejelentését megteheti:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján a BONUS FAKTOR Zrt. székhelyén munkaidőben (1119 Budapest, Fehérvári út 89-95. 4. em. 431. /219. Iroda/).
- b) postai úton a BONUS FAKTOR Zrt. székhelyére (1119 Budapest, Fehérvári út 89-95. 4. em. 431. /219. Iroda/) címezve.
- c) elektronikus levélben a panasz@bonusfaktor.hu címre, melyet a BONUS FAKTOR Zrt. folyamatosan fogad.

II. Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a BONUS FAKTOR Zrt. vizsgálja a képviselő vagy a

meghatalmazott jogosultságát. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni, valamint a meghatalmazásnak a Pp.-ben, és a Hpt.-ben foglalt követelményeknek kell eleget tenni. *A meghatalmazás sablonja a Szabályzat 2. sz. mellékletében található.*

Formai követelmények:

A BONUS FAKTOR Zrt. a Pp. szerinti papír alapú közokirati, vagy papír alapú teljes bizonyító erejű magánokirati formában fogadja el a meghatalmazást.

A Pp. szerinti papír alapú magánokirat, ha

- a) a kiállító az okiratot sajátkezűleg írta és aláírta;
- b) két tanú az okiraton aláírásával igazolja, hogy a kiállító a nem általa írt okiratot előttük írta alá, vagy aláírását előttük sajátkezű aláírásának ismerte el; az okiraton a tanúk nevét, lakóhelyét (címét) is fel kell tüntetni;
- c) a kiállító aláírása vagy kézjegye az okiraton bíróilag vagy közjegyzőileg hitelesítve van;
- d) a gazdálkodó szervezet által üzleti körében kiállított okiratot szabályszerűen aláírták;
- e) ügyvéd (jogtanácsos) az általa készített okirat szabályszerű ellenjegyzésével bizonyítja, hogy a kiállító a nem általa írt okiratot előtte írta alá, vagy aláírását előtte saját kezű aláírásának ismerte el, illetőleg a kiállító minősített elektronikus aláírásával aláírt elektronikus okirat tartalma az ügyvéd által készített elektronikus okirattal megegyezik;

Tartalmi követelmények a meghatalmazással szemben:

- meghatalmazó azonosító adatainak feltüntetése (név, születési név, születési hely, idő, anyja neve, személyazonosító okmány száma, lakcíme);
- meghatalmazott azonosító adatainak feltüntetése (név, születési név, születési hely, idő, anyja neve, személyazonosító okmány száma, lakcíme);
- azon ügykör pontos megjelölése, melyre a meghatalmazás kiterjed (kapcsolódó pénzügyi szolgáltatás, egyedi szerződésazonosítók stb. rögzítésével),
- annak rögzítése, hogy a meghatalmazás kiterjed a panasszal kapcsolatos eljárás egészére, továbbá a panasszal kapcsolatos válasz átvételére,
- a Hpt. 161. § (1) bekezdés a) pontjának megfelelő felhatalmazás a BONUS FAKTOR Zrt. részére a Hpt. szerinti banktitok kiszolgáltatására a meghatalmazott részére a kiadható adatkör megjelölésével (panaszügyhöz kapcsolódó valamennyi banktitoknak minősülő adat vonatkozásában).

A BONUS FAKTOR Zrt. lehetővé teszi, hogy az Ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>) közzétett panaszkezelési formanyomtatványt alkalmazzon.

A formanyomtatvány a BONUS FAKTOR Zrt. hivatalos helyiségében nyomtatott formában is elérhető. Ugyanakkor a BONUS FAKTOR Zrt. elfogadja az egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is.

BONUS FAKTOR Zrt.

Az írásbeli beadványokat (e-mail, posta, személyesen vagy más által átadott panasz) a BONUS FAKTOR Zrt. iktatja, nyilvántartásba veszi, és a mindenkori jogszabályi előírások szerinti ideig (jelenleg 5 évig) a vonatkozó egyéb iratokkal együtt (feljegyzés, válaszirat, jegyzőkönyv, egyéb dokumentum) megőrzi.

3. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat a BONUS FAKTOR Zrt. nem számít fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A panaszt annak tartalma szerint kell megítélni. Amennyiben az ügyfél más címzésű, célú, vagy más közlést tartalmazó nyilatkozata kifogást is tartalmaz, e kifogás vonatkozásában panaszkezelési eljárást kell lefolytatni.

A panaszkezelési eljárás során a BONUS FAKTOR Zrt. - az Ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére - tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy a panaszkezelési eljárás milyen szakaszban van.

A központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény értelmében a Központi Hitelinformációs Rendszert kezelő pénzügyi vállalkozás részére történt referenciaadatok átadásával és az adatoknak a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás általi kezelésével kapcsolatos, Ügyfél által tett kifogásokat, a kifogás kézhezvételét követő 5 munkanapon belül a BONUS FAKTOR Zrt. köteles kivizsgálni és a vizsgálat eredményéről az Ügyfelet írásban, kézbesítési bizonyítvánnyal feladott irat formájában haladéktalanul, de legkésőbb a vizsgálat lezárását követő 2 munkanapon belül tájékoztatni.

Amennyiben a panaszos a BONUS FAKTOR Zrt. válaszával nem elégedett, a panaszos ismételt panaszának kivizsgálása során biztosítani kell a panaszügyben eljáró személyek pártatlanságát és elfogulatlanságát.

A BONUS FAKTOR Zrt. a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, és az írásba foglalva - postai úton - továbbítja a Panaszos részére. Ha a határozat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett, annak érdemi rendelkezését is ismerteti.

Amennyiben az Ügyfél 30 naptári napon belül nem él kifogással, úgy a BONUS FAKTOR Zrt. a panaszkezelést elfogadottnak tekinti.

Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- 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 teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;

BONUS FAKTOR Zrt.

- f) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges,- telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

3.1. Szóbeli panasz

A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A BONUS FAKTOR Zrt. a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított ésszerű várakozási időn belüli (5 percen belüli), a Panaszügyi megbízott élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.

Ha a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges (például: a panasz több ügyet érint vagy egyébként bonyolult), a BONUS FAKTOR Zrt. a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát személyesen közölt panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt panasz esetén az Ügyfélnek az indoklással ellátott álláspontjával egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések (2.2., 3.2. fejezetek) szerint jár el.

Ha az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a BONUS FAKTOR Zrt. munkatársa a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, a BONUS FAKTOR Zrt. erről az Ügyfelet az indok pontos megjelölésével írásban tájékoztatja a késedelem okáról, egyben lehetőség szerint megjelöli a vizsgálata befejezésének várható időpontját.

3.2. Írásbeli panasz

A BONUS FAKTOR Zrt.-nek nem áll módjában e-mail útján banktitoknak, személyes adatnak, üzleti titoknak minősülő adatot kiadni - arra is tekintettel, hogy e-mail útján nem végezhető el teljes körű ügyfél-azonosítás. E szabálynak megfelelően e-mail útján (kézbesítési igazolás kérése mellett) csak olyan választ áll módunkban küldeni az Ügyfél részére, mely általános információval megválaszolható.

A BONUS FAKTOR Zrt. az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldi az ügyfélnek. A 30 napos határidő indokolt esetben 30 nappal meghosszabbítható. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, a BONUS FAKTOR Zrt. erről az Ügyfelet az indok pontos megjelölésével írásban tájékoztatja a késedelem okáról, egyben lehetőség szerint megjelöli a vizsgálata befejezésének várható időpontját.

4. A panaszkezelés során az Ügyfélől kérhető adatok

A BONUS FAKTOR Zrt. a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyfélől:

BONUS FAKTOR Zrt.

- 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) Ügyfél igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában levő olyan dokumentumok másolata, amely a BONUS FAKTOR Zrt-nél 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.

5. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az Ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- a) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (címe: H-1013 Budapest, Krisztina körút 39., telefon: 06-40-203-776 , e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu);
- b) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 061-489-9700, e-mail: pbt@mnb.hu);
- c) Bíróság, törvényszék.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő Ügyfél bírósághoz fordulhat.

A különböző testületek és hatóságok, illetve bíróságok igénybevételével, részletes eljárási szabályaival, eljárási költségeivel kapcsolatos információk tekintetében az eljáró testületek, hatóságok, illetve bíróságok adnak felvilágosítást.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az Ügyfelet (a fogyasztót) tájékoztatni kell arról, hogy az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok elektronikus formában elérhetők (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>) illetve megtalálhatók az ügyfélszolgálati elérhetőségek. Továbbá jól látható módon tájékoztatást kell

adni arról, hogy az ügyfél (fogyasztó) kérheti e formanyomtatványok BONUS FAKTOR Zrt. általi költségmentes megküldését is a 2.1. - 2.2. fejezetekben jelölt elérhetőségek bármelyikén történő megkeresés esetén. A BONUS FAKTOR Zrt. tájékoztatja a fogyasztót arról, hogy ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványokat - a szolgáltató rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton - költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

6. A panaszok nyilvántartása, a panaszkezelési dokumentumok archiválása

6.1. A panaszok nyilvántartásának szabályai

A BONUS FAKTOR Zrt. az Ügyfelek panaszairól, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panaszos ügyfél megjelölését
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- a panasz benyújtásának időpontját;
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, illetve elutasítás esetén annak indokát;
- az előző pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- a panaszra adott válaszevél postára adásának dátumát.

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.

6.2. A panaszkezelési dokumentumok archiválása

A Társaság a szóbeli panaszok hangfelvételeit, az írásbeli panaszt és a szóbeli ill. írásbeli panaszra arra adott írásbeli választ 5 évig őrzi meg és azt a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja.

A panasszal kapcsolatos egyéb, 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 megőrzi.

6.3. A panaszkezelési tevékenység ellenőrzése

A panaszok ügyintézésének eseti, illetve folyamatos ellenőrzését a belső ellenőr végzi.

7. Záró rendelkezések

Jelen Szabályzatot a BONUS FAKTOR Zrt. Igazgatósága a 2017. október 26-án tartott igazgatósági ülésén 2/2017 (X.26). sz. határozatával hagyta jóvá és alkalmazni rendelte azzal, hogy hatályba lépésének napja: 2017. november 1.

BONUS FAKTOR Zrt.

Ezzel egyidejűleg a Szabályzat egy nyomtatott példányát a BONUS FAKTOR Zrt. székhelyén kell kifüggeszteni és a BONUS FAKTOR Zrt. honlapján elérhetővé tenni az Ügyfelek részére.

A BONUS FAKTOR Zrt. 3/2017 (X.26). sz. határozata alapján a BONUS FAKTOR Zrt. Igazgatóságának elnöke megbízást kap, hogy a BONUS FAKTOR Zrt. Panaszügyi megbízottját legkésőbb a hatályba lépéssel egyidejűleg nevezze ki és 15 naptári napon belül a Panaszügyi megbízott személyét (a későbbiekben pedig a Panaszügyi megbízott személyében beálló változásokat is) írásban jelentse be a Magyar Nemzeti Banknak (mint Felügyeletnek).

Kelt: Budapest, 2017december 20.

.....
elnök-igazgató

1. sz. melléklet - Panaszügyi nyomtatvány

1. Panaszos neve	
2. Ügyfélszám	
3. Szerződészsám	
4. Lakcím/székhely	
5. Levelezési cím	
6. Telefon	06 (....)-.....
7. E-mail	
8. Személyi igazolvány száma (ha releváns)	
9. Meghatalmazott neve (ha releváns)	
10. Panaszfelvétel módja (a megfelelő aláhúzendó / kitöltendő)	a) személyesen szóban b) telefon c) posta d) e-mail e) személyes kézbesítés írásban f) kézbesítés megbízott útján írásban g) üzenetrögzítő h) egyéb: _____
11. Panaszfelvétel időpontja	

12. Panasz leírása (helyhiány esetén pótlapon - pótlap: van/nincs)	
13. Csatolt dokumentum: (van/nincs, ha van felsorolásuk)	
14. Egyéb megjegyzés	

Ez a Panaszügyi nyomtatvány 2 példányban készült. 1-1 példányát a Panaszos és a BONUS FAKTOR Zrt. archívuma őrzi.

Kelt:....., 20.....

Panaszos

A BONUS FAKTOR Zrt. részéről átvette:

Átvevő

BONUS FAKTOR Zrt.

Tájékoztatjuk, hogy panaszait az alábbi elérhetőségeken nyújthatja be:

- A panaszügyintézés helye: 1119 Budapest, Fehérvári út 89-95. 4. em. 431. (219. Iroda)
- Elektronikus levél (e-mail): panasz@bonusfaktor.hu
- Telefonszám: 06 (20) 517-5120 Élőhangos hívásfogadási idő: munkanapokon: 8:00 – 16:00 óra között, ezen túl üzenetrögzítőn bármely időszakban.

Tájékoztatjuk, hogy panaszának kivizsgálásának eredményéről 30 napon belül értesítjük.

Felhívjuk figyelmét, hogy BONUS FAKTOR Zrt. az alábbiakban feltüntetett, preferált mintákon kívül, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:15-6:17.§-ainak megfelelő, ügyleti képviseletre feljogosító meghatalmazást a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (Pp.) 196.§ alapján teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalva is elfogad, mely tartalmazza a 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló törvény 161. § (1) a) pontjában foglalt felhatalmazást.

Természetes személy részére

MEGHATALMAZÁS (MINTA!)

Alulírott (név, születési név, születési hely, idő, anyja neve, személyazonosító okmány száma, lakcíme), mint a BONUS FAKTOR Zrt. ügyfele a(z)/..... számú szerződés hatálya alá tartozó ügyben panasszal élve az 2013. évi CCXXXVII. törvény 161. § (1) bekezdése a) pontja alapján felhatalmazom, (név, születési név, születési hely, idő, anyja neve, személyazonosító okmány száma, lakcíme) mint képviselőmet, a BONUS FAKTOR Zrt. előtt fent leírt körben banktitok megismerésére (a panaszügyhöz kapcsolódó valamennyi banktitoknak minősülő adat vonatkozásában), valamint képviseletre a jelen teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt felhatalmazásom alapján.

Kelt:(helység),(év,hó,nap)

.....
(név)

Előttünk, mint tanúk előtt:

1.
név:
cím:

2.
név:
cím:

BONUS FAKTOR Zrt.

Felhívjuk figyelmét, hogy BONUS FAKTOR Zrt. az alábbiakban feltüntetett, preferált mintákon kívül, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:15-6:17.§-ainak megfelelő, ügyleti képviseletre feljogosító meghatalmazást a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (Pp.) 196.§ alapján teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalva is elfogad, mely tartalmazza a 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló törvény 161. § (1) a) pontjában foglalt felhatalmazást.

Jogi személy, szervezet részére

MEGHATALMAZÁS (MINTA!)

Alulírott (szervezet neve)(székhely, cégjegyzék-, vagy más nyilvántartásba vételi szám), mint mint a BONUS FAKTOR Zrt. ügyfele a(z)/..... számú szerződés hatálya alá tartozó ügyben panasszal élve az 2013. évi CCXXXVII. törvény 161. § (1) bekezdése a) pontja alapján felhatalmazom, (név, születési név, születési hely, idő, anyja neve, személyazonosító okmány száma, lakcíme) mint képviselőmet, a BONUS FAKTOR Zrt. előtt fent leírt körben banktitok megismerésére (a panaszügyhöz kapcsolódó valamennyi banktitoknak minősülő adat vonatkozásában), valamint képviseletre a jelen teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt felhatalmazásom alapján.

A meghatalmazás kiterjed a panasszal kapcsolatos eljárás egészére, továbbá a panasszal kapcsolatos válasz átvételére.

Kelt:(helység),(év,hó,nap)

.....
(cégszerű aláírás)