



**GLOBAL FAKTOR**  
PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ ZRT.

A GLOBAL Faktor Pénzügyi Szolgáltató  
Zártkörűen Működő Részvénytársaság  
**Panaszkezelési szabályzata**

Érvényes: 2013. április 09.  
Utolsó módosítás: 2021. augusztus 2.

**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 előírásait 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 felmerülő egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a GLOBAL Faktor Zrt. valamely eljárását kifogásolja, illetve azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza. Közüzemi factoring esetében – a fentiekén túlmenően – panasznak minősül a számlán szereplő mérőállásra, az elszámolt fogyasztásra, az alkalmazott közüzemi díjra, továbbá a számlán szereplő bármely számlaadatra vonatkozó kifogás, negatív észrevétel.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a GLOBAL Faktor Zrt-től a működésével, tevékenységével kapcsolatosan általános tájékoztatást vagy valamely üggyel kapcsolatban véleményt, állásfoglalást kér. Közüzemi factoring esetében nem minősül panasznak a szolgáltatás minőségére vonatkozó bejelentés, valamint a műszaki 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: 06-25/510-149  
    ügyintézőn keresztül: munkanapokon 09-16 óráig (a telefonbeszélgetést rögzítjük)  
    (a panasz személyes egyeztetése céljából ezen a számon kérhető időpont is),
- Faxon: a 06-1/436-7501 számon,
- Személyesen és írásban az alábbi címeken: GLOBAL Faktor Zrt. székhelyén (1037 Budapest, Montevideo u. 6. I. emelet.), illetve közüzemi tartozással kapcsolatos ügyekben az illetékes fióktelepeken:
  - 2400 Dunaújváros, Építők útja 7. (szegedi, nagykőrösi, szekszárdi és kiskunfélegyházi ügyfelek is)
  - 5000 Szolnok, Széchenyi krt. 2.

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

Az elektronikus elérhetőség meghibásodása esetén az ügyfelek a panaszokat személyesen, vagy postai úton az előbbieken felsoroltak szerint nyújthatják be.

A panasz jellegétől és tartalmától függ, hogy a kivizsgáláshoz az alábbiakban felsoroltak közül mely adatok megadását kérjük az ügyféltől:

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

## **2. Bejelentés fogadása, kivizsgálása**

Az ügyfélnek lehetősége van telefonon, illetve e-mailben időpontot kérni az észrevételére vonatkozó jegyzőkönyv felvétele, illetve a kapcsolódó dokumentumok benyújtása céljából az 1. pontban meghatározott székhelyre, közműtartozással kapcsolatos ügyben az illetékes fióktelepre. Az egyeztetést követően a GLOBAL Faktor Zrt. ügyintézője telefonon vagy e-mailben nyújt tájékoztatást az időpontról.

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

Amennyiben az ügyfél nem ért egyet a jegyzőkönyvben foglaltakkal, lehetősége van a panaszbejelentés tartalmának módosítását kezdeményezni. Teljes egyetértés és aláírást követően 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 megőrzési kötelezettségéről, 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 lehetőség, ha az ügyfél az ügyintéző nevét, illetve a hívás pontos időpontját 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-től milyen formában vár választ megkeresésére. A válasz kérhető elektronikus levél vagy hagyományos postai levél formájában, illetve telefonon vagy telefaxon keresztül. Telefonon keresztül történő 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 elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához, a GLOBAL Faktor Zrt. írásban megkeresi a bejelentőt a hiányzó adatok pótlása érdekében.

### **3. A bejelentés nyilvántartása**

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

- az ügyfél nevét,
- a panasz egyedi azonosító számát,
- az ügyfélazonosító számát,
- a panasz rövid leírását,
- a panasz benyújtásának időpontját, amely megegyezik az elektronikus nyilvántartásba vétel idejével,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- 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 bejelentő minden panaszára és minden általa feltett kérdésre.

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

### **5. Jogorvoslati lehetőségek**

5.1 Amennyiben az ügyfél a bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, esetleg új információval vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti az 1. pontban megjelölt elérhetőségek 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, s válaszukról – a korábbi válasz csatolásával – levélben értesítjük.

Abban az esetben, ha az ügyfél a kapott választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy felmerülő 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 előtt 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@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu), honlap: [www.mnb.hu](http://www.mnb.hu)

A GLOBAL Faktor Zrt. székhelye szerint illetékes Budapesti Pénzügyi Békéltető Testület levélcíme: 1253 Budapest, Pf.: 10., a területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetősége 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 Felügyelőség elérhetősége a [www.nfh.hu](http://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 megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel 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 szolgáltatónak,
- d) szerződés meg nem kötését (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 előtti eljárásra az Ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. Az Ügyfél erre irányuló kérelme alapján bármely békéltető testület előtt kezdeményezhető az eljárás.

## **6. Záró rendelkezések**

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

A GLOBAL Faktor Zrt. panaszfelelőse 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 tehető, a meghatalmazás minta-nyomtatványt jelen szabályzat 2. számú melléklete tartalmazza.

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