



## A MAGYAR FAKTORHÁZ ZRT. RÖVID PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓJA

Jelen tájékoztató célja, hogy ügyfeleink panasztételi jogának gyakorlását elősegítve tájékoztatást nyújtunk a panaszok bejelentésével, a panaszos ügyek kezelésével és Társaságunk eljárásával kapcsolatos legfontosabb tudnivalókról. Részletes Panaszkezelési Szabályzatunk a honlapunkon (<https://www.magyarfaktorhaz.hu/>) elérhető.

**Panasznak minősül** minden, a Társaság tevékenységét, magatartását vagy mulasztását érintő olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben Ön a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét és egyértelmű igényt fogalmaz meg.

### **A panasz bejelentésének módja:**

#### **1. Szóbeli panasz:**

- a) **személyesen** Társaságunk székhelyén 1027 Budapest, Frankel Leó út 10. I. em. 1.) nyitvatartási időben (hétfőtől csütörtökig 8.00 – 17.00 óráig, pénteken 8.00 – 14.30 óráig).
- b) **telefonon** a + 36 (1) 240 7045 telefonszámon keddtől csütörtökig nyitvatartási időben 8.00 – 17.00. óráig, pénteki munkanapon 8.00 – 14.30. óráig, minden hétfői munkanapon 8.00. – 20.00. óráig tehető panasz.

#### **2. Írásbeli panasz:**

- a) személyesen, vagy más által átadott irat útján az 1. a) pontban jelölt elérhetőségen,
- b) postai úton, a Társaság székhelyére megküldött levélben,
- c) telefaxon a + 36 (1) 700 2080 számon,
- d) elektronikus levélben az [info@magyarfaktorhaz.hu](mailto:info@magyarfaktorhaz.hu) e-mail címre megküldve,
- e) a Társaság honlapján (<https://www.magyarfaktorhaz.hu/>) a Kapcsolat menüpontban.

3. Ön eljárhat meghatalmazott útján, a meghatalmazást közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Meghatalmazás minta a Társaság honlapján elérhető.

### **A panasz kivizsgálása:**

1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, az ügyintézés nyelve magyar, lehetőség szerint azonban a Társaság biztosítja az Ön által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézkést.
2. A Társaság ügyfelei személyes adatai védelme érdekében a panaszt minden esetben azonosítja.
3. Amennyiben a panasz kivizsgálásához további információra van szükségünk, annak beszerzése érdekében felvesszük Önnel a kapcsolatot.

## 4. A szóbeli panasz ügyintézése

- 4.1. A Társaság a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint orvosolja.
- 4.2. Ha a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és az ügyintézés az írásbeli panasz ügyintézésének menete szerint folytatódik.
- 4.3. Jegyzőkönyvet kell felvenni akkor is, ha Ön a panasz kezelésével nem ért egyet.
- 4.4. Felhívjuk figyelmét, hogy a telefonon tett panaszáról jogszabályi előírásoknak megfelelően hangfelvétel készül, Ön kérheti a felvétel visszahallgatását, arról másolat vagy jegyzőkönyv kiadását. Telefonon közölt panasz esetén megadjuk Önnek a panasz azonosításához szükséges azonosító adatokat.
- 4.5. A panaszról felvett jegyzőkönyv egy másolati példányát személyesen közölt panasz esetén Önnek átadjuk, telefonon közölt panasz esetén a válaszunkkal együtt a panasz közlésétől számított 30 napon belül Önnek megküldjük.
- 4.6. A jegyzőkönyv tartalma:
  - az Ön neve, lakcíme, székhelye, illetve szükség szerint levelezési címe,
  - a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
  - az Ön panaszának részletes leírása,
  - a panasszal érintett szerződés száma, ügyfélszám, az ügy azonosító száma,
  - az Ön által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
  - a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - az Ön aláírása,
  - a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
  - a Társaság neve és címe,
  - szükség szerint az Ön értesítésének módja,
  - telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

## 5. Az írásbeli panasz ügyintézése

- 5.1 Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott válaszunkat indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb a panasz közlését követő 30 napon belül megküldjük Önnek.
- 5.2 Kivételes esetben, ha a panaszra nem adható válasz a fenti 30 napos határidőn belül, Önt a késedelem okáról tájékoztatjuk, lehetőség szerint megjelöljük a vizsgálat befejezésének várható időpontját is.
- 5.3 Válaszunkat az Ön általunk nyilvántartott e-mail címére, titkosítva küldjük meg, amennyiben Ön a panaszt a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Társaság által nyilvántartott e-mail címről, vagy a Társaság honlapjának Kapcsolat menüpontjából küldte és Ön eltérően nem rendelkezik.
- 5.4 Egyéb esetben válaszunkat a Társaság által nyilvántartott címére, postai úton küldjük meg.

## 6. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatás

- 6.1. Ön információt kérhet a panaszügyintézés állásáról.

6.2. A panasszal kapcsolatos adatkezeléssel kapcsolatos tudnivalókat a Társaság Kötelezettek és egyéb érintettek részére szóló Adatkezelési Tájékoztatója részletezi, amely a Társaság honlapján elérhető.

6.3. Panasza elutasítása esetén tájékoztatjuk arról, hogy hova fordulhat jogorvoslattel, továbbá arról is, hogy kérheti ezen eljárások megindításához formanyomtatványok megküldését.

6.4. A fogyasztónak minősülő ügyfél a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az alábbiakhoz fordulhat:

- a) Pénzügyi Békéltető Testülethez (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén)

Központi telefonszám: +36-80-203-776

E-mail: [ugyfelszolgalat@mnbn.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbn.hu)

Honlap: <https://www.mnb.hu/bekeltetes/>

Cím: 1122 Budapest, Krisztina körút 6.

Központi levelezési cím: H-1525 Budapest BKKP, Postafiók 172.

- b) a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához

Ügyfélszolgálati telefonszám: +36-80-203-776

Központi faxszám: +36 (1) 489-9102

E-mail: [ugyfelszolgalat@mnbn.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbn.hu)

Honlap: <https://www.mnb.hu/felugyelet>

Cím: 1122 Budapest, Krisztina körút 6.

Központi levelezési cím: H-1534 Budapest BKKP, Postafiók 777.

- c) bírósághoz.

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