
**A J-B FAKTOR KERESKEDELMI FAKTORING ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

Hatályos: 2025. augusztus 01. napjától kezdődően visszavonásig

Jóváhagyás:	2025.08.12.
Szabályzat sorszáma / verzió:	SZ-2-04/V.1.2.
Nyt. szám:	5/2025. (VIII. 12.)

1.1. A Panaszkezelési szabályzat általános rendelkezései

1.2. A Panaszkezelési szabályzat célja

Jelen Panaszkezelési szabályzat célja, hogy rögzítse a **J-B Faktor Kereskedelmi Faktoring Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (székhely: 1068 Budapest, Városligeti fasor 34-36.; cégjegyzékszám: 01-10-049291; adószám: 14296327-2-42) (a továbbiakban: **Társaság**) és Ügyfelei részéről érkező panaszok kezelésének egységes elveit és eljárásrendjét. A Társaság számára kiemelten fontos az Ügyfelek elégedettsége, melyre tekintettel a Társaság célja a panaszok objektív, pártatlan, gyors és alapos kivizsgálása. A Társaság a panaszkezelés során együttműködik az Ügyfelekkel és indokolt esetben haladéktalanul intézkedéseket tesz a problémák orvoslása érdekében.

1.3. A Panaszkezelési szabályzat időbeli hatálya

A jelen Panaszkezelési szabályzatot a Társaság határozatlan időre adja ki. A Panaszkezelési szabályzat hatályba lépésének időpontját a Társaság határozza meg.

1.4. A Panaszkezelési szabályzat személyi hatálya

A jelen Panaszkezelési szabályzat személyi hatálya a felekre terjed ki. A Panaszkezelési szabályzat alkalmazásában felek az Ügyfél, valamint a Társaság. A jelen Panaszkezelési szabályzat szerint Ügyfél jelenti azt a nem természetes személyt, amellyel a Társaság pénzügyi szolgáltatások igénybevételére szerződést köt. Ügyfél továbbá az is, aki (amely) a Társaság tevékenységi körébe tartozó pénzügyi szolgáltatás nyújtására vonatkozó kérelemmel fordul a Társasághoz, valamint az a harmadik személy, aki (amely) az Ügyfél szerződés szerű teljesítésének biztosítékeként a Társasággal szemben kötelezettséget vállal.

1.5. A Panaszkezelési szabályzat tárgyi hatálya

1.5.1. A Panaszkezelési szabályzat tárgyi hatálya minden olyan tevékenységre és eljárásra kiterjed, amely a beérkezett panaszok kezelését, nyilvántartását és feldolgozását foglalja magában, ideértve a panaszok fogadásának módját, azok kivizsgálását és az azokra adott válaszok megküldését az Ügyfélnek.

1.5.2. Panaszok kezelése: Magában foglalja a panaszok fogadásával, rögzítésével, kivizsgálásával és megválaszolásával kapcsolatos folyamatokat.

1.5.3. Panaszok bejelentésének formái: Jelen Panaszkezelési szabályzat lefedi a különböző panaszbejelentési módokat.

1.5.4. Kapcsolódó tevékenységek: A Panaszkezelési szabályzat a panaszkezelési tevékenység gyakorlati megvalósítását írja le, beleértve az ehhez szükséges elveket és gyakorlatokat.

1.5.5. Kizárt esetek: Bizonyos esetekben a Panaszkezelési szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki a panaszokra, például, ha azok általános működéssel kapcsolatos észrevételek, javaslatok vagy információkérések.

1.6. A Panaszkezelési szabályzat nyilvánossága

A Panaszkezelési szabályzat nyilvános, azt a Társaság honlapján bárki megtekintheti és megismerheti.

2. Panaszügyintézés

2.1. Panaszügyintézkést ellátó szakmai terület

A Társaságon belül személyesen, írásban panaszfelvételt a központi recepció, személyesen, szóbeli panaszfelvételt elsődlegesen a panasszal érintett szolgáltatást nyújtó szervezeti egység bármely munkatársa, ezek elérhetőségének hiányában bármely munkatárs, míg a panaszkezelést a panasz tárgyában érintett szervezeti egységek végzik. A panaszkezelésre illetékes személy az érintett szervezeti egység (üzletág) vezetője, míg a panaszkezelés elvégzéséért felelős személy a Vezérigazgató.

2.2. Titkok köre, titoktartási kötelezettség

A Társaságot időbeli korlátozás nélkül titoktartási kötelezettség terheli a (Hpt.) rendelkezései szerinti üzleti titok és banktitok körében. A Társaság az általa igénybe vett közreműködő (ügynök, megbízott) titoktartásáért úgy felel, mintha maga járt volna el. A jelen pontban foglalt rendelkezések tekintetében a Társaság és az Ügyfelei között létrejövő pénzügyi szolgáltatás nyújtására vonatkozó ügyletek szabályai az irányadóak.

2.3. Panasz felvétele

2.3.1. A panasz bejelentésének módjai

A panasz benyújtására a Társaság az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több, – a panaszos által választható – lehetőséget biztosít, így azt levélben, hangrögzített telefonon (információs vonal), elektronikus úton, személyesen, írásban vagy szóban lehetővé teszi. A panaszost tájékoztatni kell arról is, ha panaszát jogszabály által meghatározott határidőn túl nyújtotta be. A Társaság a panasz benyújtásának módjairól az Ügyfelet a honlapján közérthetően tájékoztatja.

2.3.1.1. Szóbeli panasz

- Személyesen:

A panaszügyintézés helye a Társaság székhelye (1123 Budapest, Alkotás utca 53.)

Nyitvatartási idő: Személyes ügyfélfogadásra kizárólag előzetesen egyeztetett időpontban van lehetőség!

Szóbeli panasz esetén az Ügyfél élhet az azonnal megvizsgálás lehetőségének biztosításával. Amennyiben az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, Társaságunk erről és a kapcsolódó álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel és ennek egy másolati példányát az Ügyfélnek átadja.

Írásban: Az Ügyfél számára lehetőség nyílik a panasz jegyzőkönyv felvételével történő rögzítésére, lehetőség szerint a panaszkezelésre jogosult részvételével.

- Telefonon:

Telefonszám: +36 1 700 2780

Hívásfogadási idő: Hétfő: 09:00-12:00

Kedd: 09:00-12:00

Szerda: 14:00-18:00

Csütörtök: 09:00-12:00

Péntek: 09:00-12:00

2.3.1.2. Írásbeli panasz:

Személyesen vagy más által átadott irat útján; postai úton (levelezési cím: 1123 Budapest, Alkotás utca 53.), elektronikus úton a Társaság honlapján lévő online Panaszbejelentési felületen, elektronikus levélben pedig

Panaszkezelési szabályzat

szintén a Társaság honlapjáról letölthető Panaszbejelentési űrlap kitöltésével (elektronikus levelezési cím: center@jbfaktor.hu) folyamatosan fogadja.

2.3.1.3. Meghatalmazás

Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény szerint. A nem személyesen, vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmas módon történő benyújtás esetén a Társaság kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.

2.4. **Panasz rögzítése**

A panaszos Ügyfélhez kapcsolódó ügyletet a Társaság minden esetben beazonosítja és nyilvántartásba veszi. Különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt. A Társaság a – kizárólag a panaszügyintézés okán – birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszról hangfelvétel készül. A beszélgetés rögzítésének tényére az ügyfél figyelmét – hívásának fogadása során – előzetesen felhívjuk. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés. Ésszerű, amely megfelel az indított hívás sikeres felépülésétől számított 5 percen belüli élőhangos bejelentkezési lehetőség biztosításának az adott helyzetben elvárható módon. Az Ügyfél kérésére – a telefonon közölt panaszokra vonatkozó jogszabályok szerinti 5 éven belül – előre egyeztetett időpontban biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá az ügyfél kérése esetén térítésmentesen rendelkezésre bocsátjuk a hangfelvételtől készített, hitelesített jegyzőkönyvet 30 napon belül.

2.5. **Panasz kivizsgálása**

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat Társaságunk nem számít fel. A panasz kivizsgálása az összes releváns, vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

2.5.1. Szóbeli panasz

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt társaságunk azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint orvosolja. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, közölni kell a panasz azonosításra szolgáló adatokat, valamint a panaszról és az Ügyfél azzal kapcsolatos álláspontjáról az ügyintéző jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy példányát:

- a személyesen közölt szóbeli panasz esetén aláírhatja az Ügyféllel, a másolatát az Ügyfélnek átadja, az eredeti példányt az illetékes szakterületnek továbbítja.
- telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, annak tartalmát egyeztetni és jóváhagyatja az Ügyféllel.

Amennyiben az Ügyfél szóbeli panaszának kezelésével nem ért egyet, társaságunk közli a panasz azonosításra szolgáló adatokat, a panaszról és a társaságunk azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyv egy másolati példánya a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadásra, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek megküldésre kerül. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott válasz a közlést követő 30 naptári napon belül kerül megküldésre. A panasz kapcsán készülő jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- az Ügyfél neve,
- az Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- 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,

Panaszkezelési szabályzat

- a panasszal érintett szerződés vagy ügylet azonosító száma, ügytől függően ügyfélszám,
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása és a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

2.5.2. Írásbeli panasz

- 2.5.2.1. A Társaság részére benyújtott bármilyen írásbeli dokumentumot, tekintet nélkül annak formájára, a Társaság panaszként tekinti és azt kivizsgálja. Amennyiben további adatok szükségesek a panasz beazonosításához, úgy Társaságunk a panaszostól további információkat kér a megadott elérhetőségeken, amely azonban a panaszkezelési határidőt nem befolyásolja.
- 2.5.2.2. Társaságunk írásbeli panasszal kapcsolatos, a rendelkezésünkre álló információk alapján kialakított, indokolással ellátott álláspontja a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kerül megküldésre az Ügyfélnek. A Társaság a panasz kivizsgálását és az azzal kapcsolatos döntését a jogszabályban előírt határidőkre figyelemmel teljesíti. A felmerülő panaszokat lehetőleg helyben és azonnal orvosolni kell. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, gondoskodni kell a panasz illetékes szervezeti egységhez történő továbbításáról.
- 2.5.2.3. A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítható a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézés. A panaszügyintézéssel foglalkozó munkatársak rendelkezniük kell széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel. Társaságunk a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.
- 2.5.2.4. A panasz kivizsgálását követően értesíti Társaságunk a panaszost a döntésről. Társaságunk a panaszlevelekre adott válaszát oly módon küldi meg az Ügyfél részére tértivevényes formában, amely alkalmas annak igazolására, hogy a küldeményt kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is. Társaságunk a panasz elutasítása esetén válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül. Társaságunk tájékoztatja a fogyasztót arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot, megadja a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint a levelezési címét, továbbá a fogyasztó külön kérésére megküldi a Pénzügyi Békéltető Testület által készített és a szolgáltató rendelkezésére bocsátott kérelem nyomtatványt.

2.6. A panaszos jogai

Társaságunk magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése illetve a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

Magyar Nemzeti Bank (MNB):

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központja; H- 1534 Budapest BKKP Pf. 777.
Ügyfélszolgálat telefonszáma: 06-80/203-776
E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., vagy a megyeszékhelyeken a kormányablakok pénzügyi tanácsadó irodájában.
web: <http://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem>

Panaszkezelési szabályzat

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén: Az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat (<http://www.birosag.hu>) a polgári perrendtartás szabályai szerint, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) eljárását kezdeményezheti:

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1525 Budapest, BKKP Pf. 172.

Ügyfélszolgálat telefonszáma: 06-80/203-776

E-mail cím: pbt@mnb.hu

web és további elérhetőségek: <https://www.mnb.hu/bekeltetes>

Amennyiben az Ügyfél panasa mind az MNB, mind a PBT vagy a bíróság hatáskörébe tartozik, akkor a válaszlevelünkben részletesen tájékoztatjuk arról, hogy mely panaszrészrel melyik hatósághoz vagy szervhez fordulhat. Ügyfél panaszának elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén tájékoztatjuk, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány Társaságunk általi megküldését igényelheti. Ha a Társaságunk rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkezik úgy elektronikus úton, míg egyéb esetben postai úton.

2.7. Összeférhetetlenség

A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

2.8. A panaszkezeléssel kapcsolatos utólagos teendők

2.8.1. A panaszt és az arra adott választ a Társaság öt évig megőrzi, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja. A Társaság a hozzá beérkezett panaszokat nyilvántartja mely nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- a 3. pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panasz megválaszolásának időpontját,
- a panasz társaságunk álláspontja szerinti minősítését
- a panaszt kezelő terület megnevezését.

2.8.2. A Társaság panaszkezeléssel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti. 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. A Társaság a beérkezett panaszokról statisztikák és kimutatások alapján, igény esetén elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett működési területeket és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.

2.9. A panaszkezelési tevékenység ellenőrzése

2.9.1. A Magyar Nemzeti Bank (1054 Budapest, Szabadság tér 9., központi levélcím: 1850 Budapest, telefonszám: 06-80/203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu) mint felügyeleti szerv jár el, egyedi vitába nem avatkozik be.

2.9.2. Az MNB részére érkező írásos fogyasztói bejelentéseket a Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXIX. törvény 81. §-a alapján megvizsgálja és – amennyiben közvetlen intézkedés nem indokolt – észrevételezés, illetve kivizsgálás céljából továbbítja a részére.

2.9.3. A Magyar Nemzeti Bank ellenőrzési tevékenysége során vizsgálhatja a panaszügyintézés gyakorlatát és jogszabályoknak való megfelelését az egyes pénzügyi szervezeteknél, illetve a pénzügyi szektorokban és

Panaszkezelési szabályzat

ellenőrzési tevékenységének általános tapasztalatait a panaszkezelési tevékenység továbbfejlesztése érdekében nyilvánosságra hozhatja.

2.10. Jogviták rendezése

2.10.1. A Felek a köztük keletkező vitás kérdéseket lehetőség szerint közös megegyezéssel kívánják rendezni. Amennyiben ez nem lehetséges, akkor bármelyik fél bírósághoz fordulhat.

2.10.2. A Társaság és az Ügyfél közötti üzleti kapcsolat során a Társasággal által nyújtott pénzügyi szolgáltatásokkal összefüggő peres eljárások esetére a Felek a Fővárosi Törvényszék kizárólagos illetékességét kötik ki.

3. Záró rendelkezések

Jelen Szabályzatban foglaltak 2025. augusztus 01. napjával lépnek hatályba.

Jelen szabályzat hatálybalépésével egyidejűleg vezérigazgatói utasítás mellékleteként korábban kiadott Panaszkezelési szabályzat hatályát veszti.

A szabályzatban foglaltak betartása a Társaság könyvelését végzőkre és a Társaság valamennyi munkatársa számára kötelező. Az előírások be nem tartása esetén felelősségre vonást kell alkalmazni.

K.m.f.

Csiszér Péter
Vezérigazgat