

**RIVER FACTORING
PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

Panaszkezelési Szabályzata

Első hatályba lépés időpontja:	2010. március 20.
Utolsó módosítás elrendelése:	2017. május 23.
Módosítás hatályba lépésének időpontja:	2017. május 24.

A River Factoring Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban: Társaság) munkatársai mindent megtesznek annak érdekében, hogy a Társaság Ügyfeleit a lehető leghatékonyabban kiszolgálja. Időnként azonban előfordulhatnak olyan esetek, amikor az Ügyfél és a Társaság között véleményeltérés következik be. A Társaság célja az ilyen esetek gyors és mindkét fél számára megnyugtató módon történő rendezése. Ennek érdekében a Társaság kéri Ügyfeleit, hogy figyelmesen olvassák el a jelen szabályzatot, mely az esetleges panaszos ügyek bejelentésével, kezelésével kapcsolatos eljárással kapcsolatos tudnivalókat tartalmazza.

A jelen Panaszkezelési Szabályzat 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról, a Magyar Nemzeti Bank elnökének 40/2013. (XII. 29.) MNB rendelete, valamint a 28/2014. (VII. 23.) MNB rendelet 7. § (1) bekezdésében és az 1. számú Mellékletben (Panaszkezelési mintaszabályzatban) továbbá az MNB Pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló 13/2015. (X. 16.) számú ajánlásában foglaltak alapján készült.

I. Az ügyfélbejelentések módja

A Társaság a panaszos bejelentéseket szóban (személyesen vagy telefonon), illetve írásban (személyesen vagy képviselő/meghatalmazott által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, és elektronikus levelezőrendszeren fogadja.

A panaszos meghatalmazott útján is eljárhat. A meghatalmazást írásba kell foglalni és eredeti példányát a Társaság részére átadni.

A Társaság panasszal kapcsolatos eljárása díjmentes.

1. Szóbeli bejelentés

Személyesen történő bejelentés

A Társaság a szóbeli panaszt, az ügyfelek számára székhelyén 1138 Budapest Meder u. 8. A-D ép. fszt. 201. minden munkanapon 8 órától 16 óráig fogadja.

Telefonos bejelentés

A Társaság a telefonon közölt szóbeli panaszt minden munkanapon 8-16 óráig, de minden hét szerdai munkanapján hosszabb fogadási idővel 8 órától 20 óráig fogadja. A Társasága telefonon történő panaszkezelés esetén biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

Telefonon történő bejelentés az alábbi számon történhet: 0036-1-2370192

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és a panaszos közötti telefonos kommunikációt a pénzügyi szolgáltató hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 1 évig megőrzi.

A hangrögzítésről a panaszos gépi hang útján a kapcsolást megelőzően tájékoztatást kap.

A Társaság a panaszos kérésére minden esetben biztosítja a hangfelvétel visszahallgatásának lehetőségét, továbbá a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet is rendelkezésre bocsátja.

A szóbeli panaszt a Társaság azonnal, legfeljebb 15 perces intézkedési idővel megvizsgálja, és szükség, illetve lehetőség szerint orvosolja. Ha a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, az Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak - az álláspontjával együtt - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el, melyre felhívja a panaszos figyelmét.

A jegyzőkönyv tartalmazza a panaszos adatait, a panasszal érintett ügy azonosítását, a panasz időpontját, a panaszügyben a Társaság részéről eljáró személyt, valamint a panaszosnak nyújtott tájékoztatást.

2. Írásbeli bejelentés

Írásbeli bejelentés történhet:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján;
- b) postai úton (1138 Budapest Meder u. 8. A-D ép. fszt.201.);
- c) telefaxon (0036-1-2370192);
- d) elektronikus levélben iroda@riverfactoring.hu vagy hitel@riverfactoring.hu

A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi a panaszosnak.

Adatkezelés

Az eljárás során a Társaság kérheti a panaszos azonosításhoz szükséges személyes adatait (név, születési hely és idő, anyja születési neve, lakcíme, értesítési lehetősége (telefonszám, faxszám, e-mail cím, postacím) személyazonosító igazolvány száma, továbbá az ügylet azonosításához szükséges adatokat (pl. szerződésszám).

A panaszkezeléshez benyújtott adatok kezelésére vonatkozóan a Társaság eleget tesz az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek.

Panaszbejelentések nyilvántartása

A Társaság a panaszt és az arra adott választ 3 évig megőrzi.

A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A panaszokról vezetett nyilvántartást és a panasszal kapcsolatos dokumentumokat a Magyar Nemzeti Bank Felügyeletének kérésére köteles átadni.

A nyilvántartás az alábbiakat tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b) a panasz benyújtásának időpontját,

- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- e) a panasz megválaszolásának időpontját, azaz a panaszra adott válaszlevél pontos postára adása dátumát.

Tájékoztatás jogorvoslati eljárásokról

Panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén, amennyiben a Panaszos úgy érzi, hogy a Társaság magatartása az eljárás során sértő volt, további eljárást kezdeményezhet az

MNB Pénzügyi Békéltető Testületnél:

cím: MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9.

ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

telefonszám: 06-1-489-9700, 06-80-203-776

internetes elérhetőség: www.penzugyibekeltetotestulet.hu

levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.

meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76.

vagy a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál:

cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39

levélcím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

telefon: + 36 80 203 776

internetes elérhetőség: www.mnb.hu/fogyasztovedelem

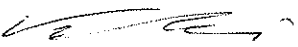
A panaszos a Társaságtól a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

Az ügyfél a Társaság jogsértése esetén Bírósághoz is fordulhat.

A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzata a Társaság székhelyén, és honlapján (www.riverfactoring.hu) elérhető.

Az Igazgatóság 2017. május 23-án meghozott elfogadó határozata alapján:



.....

Kun Ildikó Gyöngyvér

az igazgatóság elnöke