

**VIN-FAKTOR VÁLLALKOZÁSI ÉS
PÉNZÜGYI
SZOLGÁLTATÓ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

**Panaszkezelési szabályzat
Egységes szerkezetben**

Érvényes: 2026. június 01. napjától



1. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

Jelen szabályozó dokumentum a VIN-FAKTOR Vállalkozási és Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság minden munkavállalójára és megbízottjára kötelező előírásokat tartalmaz a Társaság működésére, tevékenységére vonatkozóan. Megfogalmazza a feladatokat, hatásköröket és felelősségi területeket, amelyek a jogszabályi megfelelés biztosítása, a biztonságos munkavégzés és a munkavállalók hatékony együttműködéséhez szükséges.

A VIN-FAKTOR Vállalkozási és Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 1053 Budapest, Ferenciek tere 2. I. emelet 8. ajtó) (a továbbiakban: "VIN-FAKTOR Zrt." vagy „Társaság”).

2. HATÁLY

Jelen Szabályzat a VIN-FAKTOR Zrt. minden munkavállalójára és megbízottjára kiterjed.

3. FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK

Panasz: A Társaság és/vagy a Társaság megbízott partnereinek tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő - a szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatt a szerződés Társaságunk részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő - minden olyan kifogás, amelyben a panaszos a Társaság eljárását, magatartását, tevékenységét vagy mulasztását kifogásolja - ideértve a hitelfeltevő a hitelgondozó magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát-, és amelyet az Ügyfél jelen Szabályzat szerint meghatározott bármely módon juttat el a Társasághoz. Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást kér, illetve kérelme vélemény- vagy állásfoglalás kérésre, igazolás kiállítására irányul.

Panaszos: Az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közli. A panaszos általában ügyfele a Társaságnak, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

Fogyasztó: Az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy (Hpt.). Az Fgytv. szerint: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, valamint a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiekén túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet is.

Pénzügyi szolgáltatásból eredő követelés: A Hpt. 3.§-ban meghatározott



pénzügyi szolgáltatás nyújtásából származó követelés.

Hitelgondozó: Az a jogi személy vagy jogi személyiség nélküli jogalany, aki üzleti tevékenysége keretében hitelgondozási tevékenységet végez, valamint kezeli és érvényesíti a nemteljesítő hitelmegállapodásból származó hitelezői jogokhoz vagy magához a nemteljesítő hitelmegállapodáshoz kapcsolódó jogokat és kötelezettségeket a hitelfelvásárló nevében.

Hitelgondozási tevékenység: Az alábbi tevékenységek közül valamelyik:

- a hitelmegállapodásból származó hitelezői jogokhoz vagy magához a hitelmegállapodáshoz kapcsolódó esedékes fizetések beszedése vagy behajtása a hitelfelvevőtől,
- a hitelmegállapodásból származó hitelezői jogokhoz kapcsolódó feltételeknek vagy a hitelmegállapodás feltételeinek újratárgyalása a hitelfelvevővel a hitelfelvásárló utasításaival összhangban, amennyiben a hitelgondozó a hitelmegállapodás tekintetében nem minősül pénzügyi szolgáltatást közvetítőnek,
- a hitelmegállapodásból származó hitelezői jogokkal vagy a hitelmegállapodással kapcsolatos panaszkezelés,
- a hitelfelvevő tájékoztatása a kamatlábak és a díjak megváltoztatásáról és a hitelmegállapodásból származó hitelezői jogokhoz vagy a hitelmegállapodáshoz kapcsolódó esedékes kifizetésekről.

Hitelgondozási megállapodás: A hitelgondozó által a hitelfelvásárló nevében nyújtandó szolgáltatásokról a hitelfelvásárló és a hitelgondozó között kötött írásbeli szerződés.

Hitelfelvásárló: Olyan személy, amely nem hitelintézet vagy nem hitelintézetnek nem minősülő hitelező, és amely kereskedelmi, üzleti vagy szakmai tevékenysége keretében nemteljesítő hitelmegállapodást, vagy nemteljesítő hitelmegállapodásból származó hitelezői jogokat vásárol.

Hitelfelvevő: Az a személy, ideértve a jogutódját vagy kedvezményezettjét is, aki hitelmegállapodást kötött egy hitelintézettel vagy hitelintézetnek nem minősülő hitelezővel.

ÁLTALÁNOS RÉSZ

A VIN-FAKTOR Zrt. üzleti stratégiájának alapja, hogy a Társaság Ügyfelei minden szempontból elégedettek legyenek a Társaság szolgáltatásaival és ügyintézésével. Mint minden szervezet működése során, úgy a VIN-FAKTOR Zrt. működése során is előfordulhatnak azonban olyan esetek, amelyek kapcsán szükségessé válik, hogy az Ügyfelek a Társaság szolgáltatásaival, illetve annak működésével kapcsolatos észrevételeiket, kifogásaikat és panaszait közölhessék a Társasággal.

A Társaság az Ügyfelek panaszait fogyasztóbarát módon mérlegeli az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével. A panasz elbírálásáért külön eljárási díjat nem számít fel. A Társaság jelen Panaszkezelési Szabályzatával tájékoztatja az Ügyfeleit a panaszügyintézés helyéről, levelezési címéről, elektronikus levelezési címéről, telefonszámáról és az ügyintézés módjáról.

A VIN-FAKTOR Zrt. tevékenysége az alábbi területekre terjedhet ki:



- a) pénzügyi szolgáltatások:
 - követelésvásárlás (engedményezés útján megszerzett követelések kezelése);
 - b) pénzügyi szolgáltatással érintett követelések esetében kiegészítő pénzügyi szolgáltatás nyújtása, mint a Hpt. 6. § (1) bekezdés 90. b) pontja szerinti ügynök
 - megbízás alapján történő követeléskezelés, amikor pénzügyi intézmény szerződése alapján a Kötelezett teljesítésének elősegítésében a Társaság közreműködik
 - c) pénzügyi szolgáltatással érintett követelések esetén az Nhf. 3. §-a alapján végzett nemteljesítő hitelmegállapodások hitelgondozói tevékenysége
- Az Nhf. 3. § (7) bekezdése alapján a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló törvényben meghatározott hitel és pénzkölcsön nyújtására vagy követelésvásárlásra engedéllyel rendelkező hitelintézet, hitelintézetnek nem minősülő hitelező a Felügyelet hitelgondozói tevékenység végzésére vonatkozó külön engedélye nélkül jogosult hitelgondozási tevékenység végzésére.

A Társaság fenti tevékenységei során teljes mértékben biztosítani kívánja az ügyfelek panaszainak jogszabályi előírásoknak megfelelő kezelését.

A VIN-FAKTOR Zrt. a hozzá benyújtott panaszok kivizsgálását és azok kezelését a **hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény**, a nemteljesítő hitelmegállapodások hitelgondozóiról és a nemteljesítő hitelmegállapodások felvásárlóiról szóló 2025. évi XII. törvény, a **pénzügyi szektor egyes intézményei panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról** szóló 95/2025. (V. 8.) Korm. rendelet, az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII.20.) Magyar Nemzeti Bank rendelete, illetve a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény és a Fogyasztóvédelmi Hatóság kijelöléséről szóló 326/2024. (XI. 14.) Korm. rendelet rendelkezései maradéktalan betartása mellett az alábbiak szerint végzi.

A Társaság az olyan fogyasztói magatartást veszi alapul, mely során az ügyfél észszerűen tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el. A panaszkezelés magyar nyelven történik.

A VIN-FAKTOR Zrt. célkitűzése az ügyfél-centrikus szemléletmód erősítése, ezért a Társaság törekszik arra, hogy a panaszbejelentések kivizsgálása, a panaszost ért esetleges sérelem orvoslása, és a panaszos tájékoztatása ügyfélbarát módon történjen meg.

A Társaság a panaszkezelési eljárása során az ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás



követelményének jogszabályban, valamint az Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) prudenciális elvárásait tükröző ajánlásban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el.

A VIN-FAKTOR Zrt. panaszkezelési tevékenysége során a transzparencia elvét alkalmazza annak érdekében, hogy a Panaszosok igényeiket érvényesíthessék, valamint a jogorvoslati lehetőségeiket kimeríthessék. Ezen elv alapján a Társaság a panaszkezelési eljárást megelőzően és az eljárás egésze alatt fokozottan törekszik a közérthetőségre, az átláthatóságra, a kiszámíthatóságra, valamint arra, hogy a Panaszos által megismerhető információk folyamatosan hozzáférhetőek legyenek.

A panaszkezelésre vonatkozó jogszabályokban és egyéb előírásokban meghatározottak alapján, a panaszok hatékony, gyors és szakszerű kezelése, valamint a megfelelő nyilvántartás vezetése és adatszolgáltatással kapcsolatos feladatok teljesítésében való közreműködés érdekében a Társaság panaszkezelésért felelősként a Back-office területen belül panaszkezelési referenst jelöl ki.

A panaszos azonosítása

A beazonosításra alkalmas adatok hiányában azonosításra alkalmatlan személy részére csak általános tájékoztatás adható arról, hogy panaszbejelentését milyen formában fogadja a Társaság. Nem azonosítható személy esetén, illetve a panaszos elérhetőségének hiányában, elsődlegesen plusz információk nyújtását kérjük a panaszostól az azonosítás érdekében. A Panaszosra vonatkozó, illetve a Panaszos személyével, valamint konkrét ügylettel kapcsolatba hozható információ kizárólag a Panaszos vagy törvényes képviselője/meghatalmazottja részére adható.

A panasz bejelentésének módja

A panasz az alábbi módokon nyújtható be a Társasághoz:

Szóbeli panasz:

Személyesen

nyitvatartási idő: hétfőtől szerdáig, 09:00 – 15:00 óráig

ügyfélfogadás helye: 1053 Budapest, Ferenciek tere 2. I. emelet 8. ajtó

Telefonon

hívásfogadási idő: hétfőtől csütörtökig 09:00 – 15:00 óráig

telefonszám: 06 1 429 00 67

Írásbeli panasz:

személyesen vagy más által átadott irat útján;

postai úton (levelezési cím: VIN-FAKTOR Zrt.; 1364 Budapest, Pf.: 339.)

elektronikus levélben az alábbi e-mail címre: info@vinfaktor.hu

Az írásbeli panasz benyújtható a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett és a Társaság honlapján is elérhető formanyomtatvány felhasználásával is, azonban a Társaság az ettől eltérő formában benyújtott panaszt is befogadja. A Társaság a formanyomtatványt az ügyfélszolgálati irodájában nyomtatott formában is elhelyezi.

A Panaszos eljárhat meghatalmazott útján is. A Társaság a honlapján is elérhető meghatalmazás-mintát javasolja használni, de attól eltérő, közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazást is elfogad. A meghatalmazás egy eredeti vagy hitelesített másolati példányát a panaszbejelentéshez csatolni szükséges. A meghatalmazásra vonatkozó részletes információk a Társaság Üzletszabályzatában is rögzítésre kerülnek.

A panasz tartalma, a panaszkezeléshez szükséges adatok bekérése, adatvédelem

A Társaság a panaszkezelés során – a panasz jellegétől függően – különösen a következő adatokat kérheti az Ügyféltől:

- a) név;
- b) szerződésszám/ügyfélszám;
- c) lakcím, székhely, levelezési cím;
- d) telefonszám;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő, a Társaság számára rendelkezésre nem álló dokumentumok másolata;
- i) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes és hatályos meghatalmazás;
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Amennyiben a Társaságnak a panasz kivizsgálásához az Ügyfélnél rendelkezésre álló további – különösen az Ügyfél azonosításához szükséges, illetve a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos – információra van szüksége, azok beszerzése érdekében a Társaság telefonon vagy írásban haladéktalanul felveszi a kapcsolatot az Ügyféllel.

A panaszt benyújtó Ügyfél adatait az VIN-FAKTOR Zrt. a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló az Európai Parlament és a Tanács 2016/679/EU Rendeletének, illetve az információs önrendelkezési jogról és az



információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

Általános szabályok

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem kerül felszámításra. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével, illetve a Társaság rendelkezésére álló és az Ügyfél által ezen felül benyújtott dokumentumok alapján történik. A Társaság a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a fogyasztói jogvita kialakulását.

A panasz kivizsgálása során a Társaság vizsgálja, hogy a panaszt az arra jogosult személy nyújtotta-e be, a bejelentés panasznak tekinthető-e vagy esetleg más jellegű bejelentésnek (pl. méltányossági kérelem, általános tájékoztatás kérés), illetve az Ügyfél megadott-e minden szükséges adatot a panasz kivizsgálásához.

A Panasz érdemi vizsgálatát, a Panaszra adandó válasz elkészítését és határidőben történő megküldését a panaszkezelési referens végzi el.

Amennyiben a jogszabályban rögzített határidőkön belül a Panasz teljes körű kivizsgálása nem lehetséges (pl.: a kivizsgáláshoz szükséges információ nem érkezik meg határidőn belül), a panaszkezelési referens a jogszabályban előírt határidőn belül tájékoztatja a Panaszost a késedelem okáról lehetőség szerint megjelölve a vizsgálat befejezésének várható időpontját is.

A kérelmet, a bejelentést tartalma és nem alakszerűsége alapján kell figyelembe venni a tekintetben, hogy Panasznak minősül-e, vagy sem.

Amennyiben ugyanazon Ügyfél ugyanazon ügyben korábbival azonos tartalmú, a Társaság által már megválaszolt panaszt terjeszt elő, anélkül, hogy a panasszal érintett ügyben bármilyen új körülmény merült fel, úgy - a jogszabályi követelmények figyelembevétele mellett - a Társaság 30 (harminc) naptári napon belül válaszol arra vonatkozóan, hogy korábbi válaszát fenntartja-e. Amennyiben speciális jogszabályi rendelkezés 30 (harminc) naptári napnál rövidebb válaszadási kötelezettséget ír elő, úgy a Társaság válaszát a vonatkozó jogszabályi rendelkezés szerinti határidőben küldi meg.

Szóbeli panasz

A Társaság a szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint azonnal orvosolja.

A Társaság a jelen Panaszkezelési Szabályzatban megjelölt telefonszámon közölt szóbeli panaszról hangfelvételt készít, és a hangfelvételt az Adatkezelési Tájékoztatójában meghatározott időtartamig, 5 (öt) évig megőrzi, erre a telefonbeszélgetés elején a Társaság ügyintézője felhívja az Ügyfél figyelmét. Az Ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen a panaszkezelési határidőn belül az Ügyfél rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

A Társaság a panasz felvételét követően tájékoztatja az Ügyfelet a panasz továbbiakban kezelő referens elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Ha az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, melyet a jelenlévő Ügyfél vagy – amennyiben az ügyfél helyett képviselője jár el – képviselője – igazolva az általa előadottakkal való egyezést – aláír. A Társaság a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek vagy – amennyiben az ügyfél helyett képviselője jár el – képviselőjének átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott, indokolással ellátott válasszal együtt az Ügyfélnek a panasz közlését követő 30 (harminc) naptári napon belül megküldi. Amennyiben speciális jogszabályi rendelkezés 30 (harminc) naptári napnál rövidebb válaszadási kötelezettséget ír elő, úgy a Társaság válaszát a vonatkozó jogszabályi rendelkezés szerinti határidőben küldi meg.

Amennyiben a panaszról a Társaság jegyzőkönyvet készít, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- az Ügyfél neve;
- az Ügyfél lakcíme vagy elektronikus levelezési címe, 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;
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve pénztári azonosító;
- 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;

- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
- a panasszal érintett szolgáltató neve és címe;
- figyelmeztetést arra vonatkozóan ha a fogyasztó a jegyzőkönyv felvétele



során nem adja meg a fogyasztó nevét, lakcímét vagy elektronikus levelezési címét és a panaszának részletes leírását, az általa bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét, vagy a jegyzőkönyv aláírását megtagadja a Társaság a szóbeli panasz elintézése során mellőzi az Fgytv 17/A § (6) bekezdésében foglaltak alkalmazását, vagyis a Társaság nem köteles a panaszt harminc napon belül írásban érdemben igazolható módon megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt.

Írásbeli panasz

A VIN-FAKTOR Zrt. az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 (harminc) naptári napon belül küldi meg az Ügyfélnek. Amennyiben speciális jogszabályi rendelkezés 30 (harminc) naptári napnál rövidebb válaszadási kötelezettséget ír elő, úgy a Társaság válaszát a vonatkozó jogszabályi rendelkezés szerinti határidőben küldi meg. A panasz közlésének időpontja alatt annak Társasághoz érkezésének napja értendő.

Panaszra adandó válasz

A Panaszra adandó választ az alábbiak szerint kell elkészíteni és megküldeni a Panaszosnak a vonatkozó jogszabályban rögzített határidőknek megfelelően:

A Panasz tárgyában hozott érdemi döntést írásba kell foglalni.

A Panaszra adott válaszban részletezni kell a Panasz teljes körű kivizsgálásának eredményét, a Panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedést, az ügyre vonatkozó alkalmazásának indokát egyszerű és könnyen érthető nyelvezetet használva, a Panasz elutasítása esetén az elutasítás indokát.

A Panaszra adott választ közérthetően kell megfogalmazni és indokolni kell. Az indokolást részletesen, pontosan, közérthetően és egyértelműen kell megfogalmazni. Az indokolás a Panasz tárgyától függően tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét és hivatkozik, a Panaszosnak küldött elszámolásokra és valamennyi a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra. Az indokolás a benne szereplő jogszabályi hivatkozásokat röviden értelmezi.

A Társaság Panaszra adott válaszát tértivevénnyel ellátott postai küldeményként kell megküldeni a Panaszos részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy a Társaság a küldeményt kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

Amennyiben a Panaszos a panaszát elektronikus levelezési címéről küldte meg, úgy a Társaság az indokolással ellátott álláspontját – amennyiben a technikai feltételek nem állnak fenn – eltérő csatornán (tértivevényes levél útján) küldi meg.

Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség, panaszkezeléssel kapcsolatos jogorvoslat

A VIN-FAKTOR Zrt. elsődleges célja, hogy Ügyfelei részére kielégítő választ, tájékoztatást tudjon adni és mindkét fél részére megnyugtató módon tudja kezelni és lezárni a felmerült panaszokat, ezért a Társaság kéri Tisztelt Ügyfeleit, hogy elsősorban a VIN-FAKTOR Zrt. felé jelezzék panaszukat.

A fogyasztónak minősülő ügyfelet a Panasz elutasítása esetén a Társaság arról is tájékoztatja, hogy álláspontja szerint a Panasz és a panaszkezelés

- a) az MNB-ről szóló 2013. CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására vagy a Fgytv. alapján a panaszkezelési, illetve ügyfélszolgálati tevékenységgel kapcsolatos rendelkezések megsértésének kivizsgálásra, vagy
- b) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére, vagy
- c) a központi hitelinformációs rendszerben tárolt referenciaadatok jogalapjának vagy azok helyességének kivizsgálására irányult.

Ha a Társaság a panaszt elutasítja, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telne el, az Ügyfél az alábbi szervekhez jogosult fordulni, amelyről a Társaság a válaszában tájékoztatja az ügyfelet:

Fogyasztónak minősülő Ügyfél

Pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő panaszok esetén

- Magyar Nemzeti Bank Ügyfélkapcsolati Információs Központ (fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén) levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest, telefon: 06-80/203-776; e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, honlap: <http://www.mnbb.hu>

Írásbeli pénzügyi fogyasztóvédelmi panaszának benyújtásához szükséges formanyomtatványt kérheti személyesen az MNB ügyfélszolgálatán is a 1122 Budapest, Krisztina krt. 6. címen;

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a

- Pénzügyi Békéltető Testülethez (levelezési címe: HU-1525 Budapest, BKKP Pf.: 172.; telefon: 06-80/203-776; e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, honlap: <https://www.mnbb.hu/bekeltetes>) fordulhat.

A kérelem formanyomtatványának elektronikus elérhetősége: <https://www.mnbb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany>,

A kérelem benyújtásához szükséges formanyomtatványt kérheti személyesen az MNB ügyfélszolgálatán is a 1122 Budapest, Krisztina krt. 6. címen;

- **Bírósághoz** fordulhat. A Társaság által nyújtott pénzügyi szolgáltatások kapcsán az általános illetékességi szabályok az irányadóak. Fogyasztónak minősülő ügyfél azonban kérheti, hogy lakóhelyének, ennek hiányában szokásos belföldi tartózkodási helyének megfelelő Bíróság járjon el. Ennek részleteit a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései tartalmazzák.

KHR-ben nyilvántartott referenciaadatok jogalapjának vagy azok helyességének kifogásolása, illetve törlésének kérése esetén a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény alapján a lakóhelye szerint illetékes **járásbírósághoz** fordulhat.

Amennyiben a panasz a fentiek szerint több pontot is érint, úgy a Társaság válaszában részletesen kitér arra, hogy a panaszban foglaltak mely része tekintetében hova fordulhat további felülvizsgálatért.

A Panasz elutasítása esetén a Társaság arról is tájékoztatja a **Hpt.** szerint Fogyasztónak minősülő Panaszost, hogy a VIN-FAKTOR Zrt. tett-e a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatára vonatkozó általános alávetési nyilatkozatot, továbbá arról, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Társaság alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az kétfélmillió forintot. Tájékoztatót ad továbbá, hogy a Panaszos kérelmére a Társaság költségmentesen megküldi a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásnak kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványokat. Ebben az esetben a tájékoztatás kiterjed a formanyomtatvány – MNB honlapján megadott – elektronikus elérhetőségére, valamint a Társaságnak a formanyomtatvány megküldésére vonatkozó fogyasztói kérelem előterjesztésére szolgáló – a szabályzat szerinti – telefonszámára, e-mail elérhetőségére és postai címére is.

Nem pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő panaszok esetén:

- **Panaszos lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes fővárosi és vármegyei kormányhivatalok Fogyasztóvédelmi osztályai**

A VIN-FAKTOR Zrt. a panaszt elutasító válaszában tájékoztatást ad a panaszt előterjesztő Ügyfél – VIN-FAKTOR Zrt. által ismert – lakóhelye szerint illetékes kormányhivatalról, illetve annak elérhetőségéről.

A területileg illetékes kormányhivatalok keresése a kormanyhivatalok.hu honlapon lehetséges.

- **Békéltető testületek**

A Panaszos a lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye szerinti illetékes békéltető testületek felsorolása elérhető



<https://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek> honlapon, illetve a VIN-FAKTOR Zrt. honlapján. A VIN-FAKTOR Zrt. a panaszt elutasító válaszában tájékoztatást ad a panaszt előterjesztő Ügyfél általa ismert lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületről, illetve annak elérhetőségéről.

- Az ügyfél a fentieken túl bármely szerződésből eredő polgári jogi jogvita esetén, keresettel fordulhat **az illetékes bírósághoz**.

A Hpt. szerinti Fogyasztónak minősülő Panaszos az MNB fogyasztóvédelmi honlapján (<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>) további kapcsolódó információkat talál.

Fogyasztónak nem minősülő Ügyfél

Fogyasztónak nem minősülő Ügyfél a panaszának elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében **az illetékes bírósághoz** fordulhat.

A VIN-FAKTOR Zrt. a panaszra annak jellege szerint válaszol, és a válaszában megjelöli, hogy az Ügyfél mely jogorvoslatra jogosult szervhez fordulhat.

Pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő panaszok esetén a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) naptári napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatni kell továbbá arról, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a Társaság külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő Ügyfelet.

A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság nyilvántartást vezet, mely az ügyféladatokon kívül, 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) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy/szervezeti egység megnevezését;
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát;
- f) panasz egyedi azonosító számát.

A panaszt és az arra adott választ a Társaság 5 (öt) évig megőrzi.

A Társaság célja, hogy olyan nyilvántartást vezessen, mely alkalmas a Panaszok belső nyomon követésére, azok elemzésére, amelynek eredményéről a VIN-FAKTOR Zrt. vezetése tájékoztatást kapjon az MNB rendelet 7.§-a szerint.

A panaszügyintézással kapcsolatos utólagos teendők

A Társaság a panaszokról vezetett nyilvántartása alapján a panaszokat nyomon követi és

- észszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja;
- a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja és azonosítja;
- megvizsgálja, hogy a panasz okát képező tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra;
- eljárást kezdeményez a feltárt, a panasz okát képező tények és események korrekciójára, és
- összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

A Társaság a panaszokról éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett tevékenységeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a Társaság napi tevékenységébe. Az éves elemzés eredményeit a belső ellenőrzés és az Igazgatóság is megkapja, és azok alapján szükség esetén módosításra kerülnek a belső szabályzatok és ügyfélkezelési eljárások.

A Társaság panaszügyintézással kapcsolatos tevékenységét saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

A Társaság a Pmt. és kapcsolódó jogszabályok változását követően – de legkésőbb 30 napon belül – köteles a pénzmosás elleni belső szabályzatát felülvizsgálni és szükség szerint módosítani. A panaszok elemzése során feltárt Pmt.-érintettség esetén a belső szabályzat módosítását haladéktalanul kezdeményezni kell.

VIN-FAKTOR Zrt.
Kubatov Dániel Miklós
igazgatósági tag önállóan

Elfogadva: 10/2026 (05.18) számú Alapítói határozattal
Hatályos: 2026. június 01. napjától