



Felelős folyamatgazda: Hyross Csaba  
értékesítési igazgató

Száma: FAKTOR-Panasz-01/03

Jóváhagyó: Bocsó Attila  
vezérigazgató

Típusa: Belső szabályzat

Hatálybalépés dátuma: 2014.10.01.

Érvényessége: Visszavonásig

### Hivatkozott jogszabályok:

- 2013. évi CCXXXVII. tv. a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról
- 2011. évi CXII. tv. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 1997. évi CLV. tv. a fogyasztóvédelemről
- 28/2014.(VII.23) MNB rendelet a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról
- 13/2015. (X.16.) MNB ajánlás a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról
- 10/2016 (X.24.) MNB ajánlás a pénzügyi szervezetek számára a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról

### Kapcsolódó belső szabályok:

- Általános Szerződési Feltételek
- Üzletszabályzat
- Szervezeti és Működési Szabályzat
- Iratkezelési szabályzat
- Titokvédelmi szabályzat
- Összeférhetetlenségi szabályzat

## TARTALOMJEGYZÉK

1. A panaszkezelési folyamat.....	4
1.1. Általános felépítés.....	4
1.2. Szándékos szabályszegés, vagy bűncselekmény gyanúja.....	4
1.3. Az MNB ügyfélpanaszokkal kapcsolatos megkeresései.....	5
1.3.1. Felelős személyek / feladatok meghatározása.....	5
1.3.2. A megkeresések kezelésének folyamata.....	5
1.3.3. Határidők.....	6
2. Folyamathoz kapcsolódó kategóriák és alapelvek.....	6
2.1. A panaszok csoportosítása.....	6
2.2. Az ügyfélészrevételek kezelésének alapelvei.....	7
3. Az ügyfél észrevételek kezelésében résztvevők, feladataik és felelősségük.....	7
4. Archiválás, információ tárolása.....	9
5. Technikai információk.....	9
6. Adminisztratív információk.....	10
6.1. Az ügyfélpanaszok, észrevételek lekérdezése.....	10
6.2. Az ügyfélpanaszok, észrevételek feldolgozásához kapcsolódó jelentések.....	10

**Alanyi hatálya kiterjed:**

A szabályzat alanyi hatálya kiterjed a K&H Faktor Zrt-vel (továbbiakban: Társaság) munkaviszonyban, munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló természetes személyre (különös tekintettel az ügyfél kiszolgálásban közvetlenül résztvevő szervezeti egységeknél, valamint az ügyfelek által jelzett problémák megoldását/kezelését támogató egységeknél dolgozó munkatársakra), valamint a K&H Faktor Zrt. által kölcsönzött vagy részére kirendelt munkavállalókra.

**Tárgyi hatálya kiterjed:**

A Társaság ügyfelei által jelzett észrevételek és bejelentett panaszok kezelésével kapcsolatos folyamatokra, tevékenységekre, rendszerekre és dokumentumokra.

**Szabály készítésének célja:**

A pénzügyi szolgáltatók körében tapasztalható kiélezett piaci verseny arra készíti a Társaságot, hogy kiemelt figyelmet fordítson az ügyfelektől közvetlenül beérkező észrevételekre, panaszokra.

A fő cél a beérkezett ügyfélpanaszok és észrevételek hatékony kezelésére, illetve a panaszok rendszerszerű okainak kiküszöbölésére kialakított folyamat-, valamint az azt dokumentáló rendszer (Faktor-i és egyéb Excel alapú táblázatok) alkalmazásának szabályozása.

A folyamat központi kialakításának legfontosabb célja, a Társaság ügyfélmegtartó képességének fokozása. Ehhez szükség van a panaszkezelési folyamat fejlesztésére, átfutási idejének rövidítésére, illetve a panaszok eredetére, státuszára és jellegére vonatkozó naprakész, illetve áttekinthető jellegű információadásra.

**A folyamat leírása, definíciója:**

A panaszkezelési folyamat tartalmazza az ügyfélpanaszok felvételét, rögzítését, kivizsgálását, a szükséges intézkedések végrehajtását, az ügyfél értesítését valamint a panaszok okainak elemzését és az ebből fakadó következtetések levonását.

**A Társaság adatai:**

Társaság neve:	<b>K&amp;H Faktor Zrt.</b>
Székhelye:	<b>1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.</b>
Panaszkezelés helye:	<b>1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.</b>
Levelezési cím:	<b>1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.</b>
Honlapcím:	<b>www.kh.hu</b>
Elektronikus levelezési cím:	<b>faktor@kh.hu</b>
Ügyintézés telefonszáma:	<b>1-328-9911</b>
Ügyintézés faxszáma:	<b>1-328-9946</b>

## Általános folyamatismertető:

A folyamatismertető ábrát az 1. számú melléklet tartalmazza.

### 1. A panaszkezelési folyamat

#### 1.1. Általános felépítés

A panaszkezelési folyamat felépítését, változatait alapvetően a bejelentés módja, a panasz megoldhatósága, valamint az ügyfél által meghatározott visszajelzési igény határozza meg. A felsoroltakon túl eseti változatokat eredményezhet az ügyfél, a termék vagy a panasz jellege, a panaszkezelő lehetőségei esetleg más, előre nem látható körülmény.

A panaszkezelés **első vonalát**, kiindulópontját az ügyféllel személyesen vagy telefonon közvetlen kapcsolatba kerülő szervezeti egységek jelentik, vagyis:

- a back-office,
- a front-office,
- a Titkárság.

Ezeknél a szervezeteknél a kapcsolattartás az elsődleges feladat, azon panaszok esetében ahol a megoldó kapacitások az ügyfél érdekét leginkább szolgáló helyi, azonnali megoldást nem teszik lehetővé, a panaszügyek a második vonalra delegálhatóak.

A panaszkezelési folyamat **második vonalát** azok a központi megoldó szervezeti egységek jelentik, amelyek az ügyféllel jellemzően közvetett kapcsolatban állnak, tőlük írásos, vagy elektronikus üzeneteket vesznek át, valamint végrehajtják az első vonalból továbbított panaszokkal kapcsolatos feladatokat is. Ezek az alábbiak:

- kockázatkezelés,
- compliance tanácsadó
- a megbízott külsős jogi iroda,
- a felső vezetők, igazgatóság.

Ezeknél a szervezeteknél a kapcsolattartás, a megoldás és az azzal kapcsolatos belső koordináció feladatai nagyjából azonos súlyúak.

A panaszkezelési folyamat **harmadik vonalát** azok a szervezeti egységek jelentik, amelyek az ügyféllel nem állnak kapcsolatban, hanem az első vagy második vonalból az ott koordinált panaszokkal kapcsolatban hozzájuk továbbított részfeladatokat megoldják. Ide tartozhat a Társaság összes szervezeti egysége és a Társasággal kapcsolatban álló szolgáltató társaságok, de különösen:

- a KBC GSH Magyarországi Fióktelephelye,
- az Interface Kft.,
- a külsős könyvelő iroda.

Ezek a szervezetek az ügyfelekkel szinte semmilyen kapcsolatot nem tartanak, panaszkezeléssel kapcsolatos felelősségük jellemzően a nekik kijelölt részfeladat megoldására korlátozódik.

Azokban az esetekben, amikor az ügyfél panaszát panaszok fogadására/megoldására nem illetékes szervezeti egységhez juttatja el (ideértve a recepciót is), akkor azokat a leírt csatornába kell a lehető legrövidebb idő alatt áterelni.

#### 1.2. Szándékos szabályszegés, vagy bűncselekmény gyanúja

Amennyiben valamely panasszal kapcsolatban közvetett vagy közvetlen módon szándékos szabályszegés, vagy bűncselekmény gyanúja merül fel, akkor a Társaság vezérigazgatójának tájékoztatása mellett a compliance tanácsadót haladéktalanul be kell vonni az ügy kivizsgálásába és kezelésébe. Ameddig a compliance tanácsadó a bűncselekmény gyanúját az adott ügyben nem zárta ki, az ügyfél részére az üggyel kapcsolatban választ, illetve bármilyen információt adni csak vele egyeztetett módon szabad.

### **1.3. Az MNB ügyfélpanaszokkal kapcsolatos megkeresései**

#### **1.3.1. Felelős személyek / feladatok meghatározása**

a.) Az MNB-től érkezett, fogyasztói bejelentések (ügyfélpanaszok) tárgyában keletkezett felügyeleti megkeresések kezelése tekintetében felelős a vezérigazgató, illetőleg az általa e feladat végrehajtására kijelölt személy (a továbbiakban: koordinátor).

A megkeresések kezelésének meghatározása:

- a panasszal érintett szakterület vezetőjének felkérése az ügy kivizsgálására,
- a szakterület tájékoztatása és a szükséges jogi vélemények, iránymutatások alapján a felügyeleti válasz elkészítése,
- az MNB-vel és az érintett szakterülettel történő egyeztetés,
- a felügyeleti panaszok excel-formátumú táblázatban történő nyilvántartása,
- havonta a felső vezetők tájékoztatása.

b.) Az érintett szakterület vezetőjének, illetve a konkrét ügy kivizsgálására kijelölt személynek a feladata a panaszbeadvány tárgyát képező ügy teljes körű kivizsgálása, a vizsgálat eredményéről és az ügygel kapcsolatos álláspontjáról a külsős jogi iroda tájékoztatása, továbbá a kapcsolódó dokumentumok átadása.

#### **1.3.2. A megkeresések kezelésének folyamata**

Az MNB-től érkezett panaszbeadványokat a postázás ügyintézője a beérkezés napján továbbítja vezérigazgató részére, aki az érintett szakterület megjelölésével kiszignálja a megkeresést és további intézkedés céljából átadja a koordinátornak. A vezérigazgató dönthet úgy is, hogy önmaga lesz az ügy koordinátora vagy a külsős jogi iroda képviselőjét bízta meg az ügy kivizsgálásával és a levél megválaszolásával.

A koordinátor lehetőség szerint a kézhezvételt követően azonnal, de legkésőbb a kézhezvételt követő második munkanapon – írásban (legalább e-mail formájában) és a megkeresés másolatának átadása mellett – felveszi a kapcsolatot az érintett szakterület felelős vezetőjével.

Az érintett szakterület felelős vezetője által a konkrét panasz kivizsgálásra kijelölt személy köteles az adott panaszügy tekintetében a legkörültekintőbb, minden részletre kiterjedő, szakmai és jogi megalapozottsággal bíró tájékoztatást – a felügyeleti megkeresés kézhezvételét követő 8. munkanapig – írásban (legalább e-mail formájában) a vezérigazgató koordinátorának megadni. A szakterületen a kivizsgálásra kijelölt személy köteles továbbá a szöveges tájékoztatás mellett az üggyhöz kapcsolódó alapidokumentációt is másolatban átadni a koordinátor részére.

A koordinátor a szakterület írásos tájékoztatása (és az átadott dokumentumok) alapján a panaszbeadvány kivizsgálásának eredményét tartalmazó választ megfogalmazza, melyet a véglegesítés előtt az illetékes szakterülettel egyeztet.

- Amennyiben a koordinátor nem tartja elegendőnek a szakterület tájékoztatását, abban az esetben – határidőhöz kötve – kiegészítő információt (és/ vagy dokumentumot) kér a szakterületen kijelölt személytől.
- Amennyiben a szakterület nem ért egyet a válaszevél-tervezetben foglaltakkal, abban az esetben írásban szövegjavaslatot tesz a változtatni kívánt részre vonatkozóan.

Amennyiben a megkeresés a vezérigazgató hatáskörébe tartozik akkor a vezető önállóan vagy az általa kijelölt koordinátoron keresztül köteles minden anyagot begyűjteni, lemásolni és a kellő szakmai és jogi megalapozottság mellett elkészíteni a választ.

A szükséges egyeztetéseket követően az elkészült válasz cégszerű aláírása után - tértivevényes ajánlott küldeményként, vagy ha a megkeresés úgy kívánja elektronikus úton – küldhető meg az MNB-nek.

### 1.3.3. Határidők

- Postázás ügyintézője: az MNB-megkeresés továbbítása a vezérigazgató részére → a postabontást követően azonnal.
- Koordinátor:
  - az érintett szakterület felelős vezetőjével történő kapcsolatfelvétel, megkeresés átadása → legkésőbb az MNB-megkeresés kézhezvételét követő második munkanap,
  - abban az esetben ha a megkeresés a vezérigazgatóságot érinti a szükséges információk gyűjtését a levél kézhezvételének napján meg kell kezdeni,
  - MNB-nek történő válaszadás → az MNB-megkeresés beérkezésétől számított 15. nap.
- Szakterület:
  - szöveges tájékoztatás, dokumentumok átadása → az értesítés kézhezvételétől számított 8. munkanap.
  - kiegészítő információk közlése → a koordinátor által írásban megjelölt határidő.

## 2. Folyamathoz kapcsolódó kategóriák és alapelvek

### 2.1. A panaszok csoportosítása

#### a) Kockázat szerint:

- Normál panasz** (normál üzletmenethez kapcsolódó panasz)  
A Társaság napi működéséhez, az ügyfélkiszolgáláshoz kapcsolódó panasz, melynek megoldása a panaszos ügyfelet érinti.
- Tömeges panasz**  
Rövidebb idő alatt nagyszámú ügyfél által jelzett, súlyos és sürgős problémára utaló panasz. Gyors és megnyugtató rendezése fontos a Társaság külső megítélése és folyamatos működése szempontjából.
- Kiemelt panasz**  
A Társaság számára kiemelt kockázatot jelentő panasz az alábbi tulajdonságok alapján:
  - a felügyeleti hatóságokhoz, kiemelten az MNB-hez és/vagy a Fogyasztóvédelemhez, illetve azon keresztül érkezett;
  - a Társaság irányító testületeihez (Igazgatóság, Felügyelő Bizottság), vagy ezek tagjaihoz címezve érkezett;
  - megoldása első körben nem az ügyfél megalégedésére történik;
  - negatív publicitással, bírsággal, vagy jelentős üzleti veszteséggel érdemben fenyeget.

#### b) Bejelentés helye szerint:

- Back-office-hoz
- Front-office-hoz
- Titkársághoz, telefonközponthoz
- Kockázatkezeléshez
- Compliance zanácsadóhoz
- Igazgatósághoz, vezérigazgatóhoz érkező bejelentések.

#### c) Bejelentés módja szerint:

- Személyesen, közvetlenül az ügyintézőnél
- Telefonon
- Postai úton
- Elektronikus levélben (e-mail)
- Telefaxon
- Székhelyen elhelyezett panaszösszesítőbe történő bejegyzéssel.

**d) Panasz megalapozottsága szerint** (részben vagy egészben):

- Jogos
- Nem jogos de méltányolható (ahol külön döntés szabja meg a méltányosság mértékét)
- Megalapozatlan (elutasításra kerül)

## 2.2. Az ügyfélészrevételek kezelésének alapelvei

- Regisztrálás elve** A panasz megoldásának helyétől függetlenül minden panaszt, az ügyféllel közvetlenül kapcsolatban lévő ponton regisztrálni kell.
- Közvetlen panaszkezelés elve** A helyben megoldható panaszokat a bejelentés helyén a lehető legrövidebb időn belül rendezni kell. A bejelentés helyén nem orvosolható panaszok esetében a panaszt rögzítő és megoldó munkahelyek között közvetlen kapcsolatot kell tartani.
- Nyomonkövethetőség elve** Minden időpillanatban azonosítható kell, hogy legyen, hogy ki a panaszos ügy koordinációjáért felelős munkatárs. Minden nyitott panasz koordinációjának van felelőse, és egy panaszhoz minden időpillanatban csak egy személy tartozik koordinációs felelősséggel. A panasz-adatbázisban a panasz megoldásához kapcsolódó minden eseményt és kommunikációt rögzíteni kell.
- Átfutási idő betartásának elve** A Fogyasztóvédelmi törvényben, az ügyfélpanaszok megoldására, a szükséges visszajelzések megküldési határidejére előírt 15 napos határidőt be kell tartani, vagy amennyiben ez akadályba ütközik, azt az ügyfél vagy a hatóság részére a határidőn belül jelezni kell.
- Visszacsatolás elve** A jelzett / beérkezett ügyfélpanaszra reagálni kell az ügyfél által meghatározott kommunikációs csatormán. E meghatározás hiányában a panasz felelőse dönt a visszacsatolás módjáról.
- Dokumentálás elve** Minden elkészült dokumentumot, jegyzőkönyvet iktatni és irattározni kell. A panaszt és az arra adott választ 3 évig meg kell őrizni.

## 3. Az ügyfél észrevételek kezelésében résztvevők, feladataik és felelősségük

A panaszos ügyek megoldásában a Társaság minden szervezeti egysége és dolgozója köteles együttműködő magatartást tanúsítani. A személyesen, illetve telefonon beérkezett panaszt haladéktalanul az első vonalhoz kell továbbítani. Amennyiben az ügyfél számára ez kedvezőbb, akkor a panasz írásos rögzítését az ily módon megkeresett szervezeti egységek dolgozói magukra vállalhatják, ezeket, illetve az eleve írásos formában beérkezett panaszt ügyintézésre a második vonalba tartozó illetékes központi megoldóhoz kell irányítani. Ha fogadó nem tudja eldönteni, hogy a második vonalba tartozó központi megoldók közül ki az illetékes, akkor a panaszt back-office vezetőjének kell küldeni.

A panaszfogadásra kialakított üzenetrögzítőt a back-office terület dolgozói kötelesek minden reggel meghallgatni. Az új panaszbejelentésről jegyzőkönyvet kell készíteni és a panaszt annak leírását követően meg kell kezdeni kivizsgálni és a panaszbejelentővel fel kell venni a kapcsolatot.

A Társaság alkalmazottai a szóbeli panaszt azonnal kötelesek kivizsgálni és lehetőség szerint orvosolni.

Minden szervezeti egység és dolgozó köteles továbbá végrehajtani a felelős panaszkezelő által hozzá továbbított, panasz megoldási részfeladatokat, melyek végrehajtásáról a panasz koordinációját végző részére visszajelzést kell adni, különös tekintettel arra az esetre, ha a részfeladat megoldása akadályba ütközik, vagy késedelmet szenved.

Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a panaszkezelő koordinátor köteles a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet felvenni és annak egy másolati példányát a

személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek megküldeni; egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A szervezeti egységek vezetői az ügyfelekkel közvetlenül kapcsolatba kerülő, valamint a panaszkezelésben közvetlenül vagy közvetve résztvevő és/vagy közreműködő szervezeti egységeknél kijelölik a panaszkezelésért elsődlegesen felelős munkatársat és annak helyettesét. A vezetők szükség esetén ezen túlmenően további, a panaszkezelésért felelős munkatársakat is kijelölhetnek.

Az ügyfélfogadást is végző szervezeti egység vezetője köteles gondoskodni arról, hogy a panaszbejelentő füzet

- az ügyfél számára kérés nélkül is elérhető helyen legyen kifüggesztve az ügyféltérben,
- annak minden oldala számozott legyen, minden oldalra cégszerűen legyen aláírva,
- abból lapot kitépni ne lehessen (szükség esetén fénymásolni kell),
- megfelelő rendszerességgel kerüljön ellenőrzésre, hogy az abban rögzített panaszokkal kapcsolatban a szükséges eljárások időben elinduljanak, a Társaságnak az ügyre adott válasza vagy az arra való hivatkozás pedig ezen összesítőbe is kerüljön rögzítésre.

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, K&H Faktor Zrt. indoklással ellátott álláspontját, a panasz beérkezését követő 30 napon belül meg kell küldeni a panaszbenyújtó részére.

A panasz elutasítása esetén a panaszkezelő köteles írásban tájékoztatni az ügyfelet a döntésről és a küldött anyagban köteles megemlíteni, hogy a panaszos panaszával az MNB-hez és a békéltető testülethez fordulhat. Ezek elérhetőségeit is közölni szükségeltetik.

<b>Érintett szervezeti egységek</b>	<b>Általános feladatok</b>
Back-office, Front-office,	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ a hozzá érkező, általa befogadható ügyfél panaszok befogadása</li> <li>▪ a panaszos ügyfél azonosítása a hatályos szabályozások szerint</li> <li>▪ a panaszok elsődleges rögzítése, a rögzített adatok minőségének biztosítása</li> <li>▪ a hatáskörükben megoldható panaszok megoldása,</li> <li>▪ az ügyfél értesítése</li> <li>▪ a hatáskörükben nem megoldható panaszok megfelelő továbbítása</li> <li>▪ üzenetrögzítőre érkezett panaszok meghallgatása</li> <li>▪ üzenet vagy hangrögzítővel rögzített panaszok időszakos archiválása, tárolása</li> </ul>
	<b>Speciális feladatok</b>
Vezetőség	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ környezetükben a panaszkezeléssel kapcsolatos tudnivalók megfelelő oktatása és elsajátíttatása</li> </ul>
Front-office	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ az ügyfél értesítése</li> <li>▪ a felvett panaszok elemzése ezek alapján a belső folyamatok javítására történő javaslattétel</li> </ul>
Vezetőség	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ a beérkező panaszok rendszeres elemzése (egyedi és statisztikai) ezek alapján a belső munkafolyamatok javítása érdekében történő javaslattételért, különös tekintettel a tömeges panaszok okainak megszüntetésére.</li> <li>▪ a Társaság számára nagy kockázatot jelentő kiemelt panaszok megoldása, illetve a megoldás koordinációja</li> <li>▪ a jelentések rendjének kialakítása</li> <li>▪ a panaszjelentések elkészítése</li> <li>▪ a panaszkezelési folyamat fejlesztése és a kapcsolódó szabályzat karbantartása</li> <li>▪ a panaszkezelési folyamathoz tartozó minőségbiztosítási feladatok ellátása</li> </ul>



#### 4. Archiválás, információ tárolása

A beérkezett, rögzített panaszokhoz kapcsolódó feljegyzéseket, jegyzőkönyveket, digitális és szalagos felvételeket, panasz kivizsgálását dokumentáló összes írásos információt kritikus információként kell kezelni. Azokat irattározni és információ leltározni szükséges.

Az összes panasszal kapcsolatos információt, a panasz lezárást követő 5 évig meg kell őrizni.

#### 5. Technikai információk

##### **Az ügyfélpanaszok, észrevételek kezelését támogató rendszer**

A Faktor-i és a kialakított Excel-táblás nyilvántartások szakszerű, naprakész alkalmazás, mely a bejelentett ügyfélpanaszok adminisztrációját támogatja. A panaszok megoldása, kezelése egyedileg, osztályonként történik.

Az Excel tábla elérése: X:\faktor\_kozos\Panaszkezelés\nyilvántartás.xls

##### **A rendszer elérhető**

- Az IT kötelessége, hogy a kialakított Excel-táblás nyilvántartás az első és második vonalban dolgozó kollégák részére mindig elérhető legyen.

##### **A kialakított rendszer olyan alkalmazás, melynek feladata:**

- az ügyfélpanaszokkal kapcsolatos ügyintézői tevékenység dokumentálása;
- az ügyfélpanaszokkal kapcsolatos tájékoztató, lekérdézési, elemzési igények kielégítése.

A kialakított rendszer alapvető tulajdonsága, hogy teljes körű adatbázisában tárolja a Társasághoz érkezett összes ügyfélpanaszt és ezek életútjának eseményeit.

##### **A rendszer funkcionalitása:**

- panaszkezelési munkafolyamat vezérlése, nyomon követése;
- a tételek rögzítése, regisztrációja, tárolása, beleértve ügyfél adatainak rögzítéséhez szükséges támogatást is;
- a tételek ütemezése, közlekedtetése, szabályozott delegálása;
- a tételek útjának, eseményeinek rögzítése, tárolása;
- a tételek és események kikeresése;
- a tételek és események vezetői, statisztikai lekérdezései;
- a tételek és események vezetői, probléma megoldási, statisztikai feldolgozásához szükséges elemezhető adatállományok előállítás;
- a panaszkezelési munkafolyamat felügyelete, vezérlése.

##### **A kialakított rendszerben kezelt panasztételek adattartalma:**

- a panaszos ügyfélre és az őt finanszírozó termékre vonatkozó azonosító és egyéb adatok;
- 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;
- az előző pontban részletezett intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- a panasz megválaszolásának időpontját.

##### **A tételekkel a következő események történhetnek:**

- delegálás (a koordinációs felelősség átadása);
- részfeladat kiadása (könyvelés, értesítés, döntés stb.)
- megoldás meghatározása (azon intézkedések rögzítése amelyek az eredményes lezáráshoz szükségesek);
- visszajelzés, ügyfél értesítése;
- kompenzáció, kártérítés;
- lezárás;
- újraindítás azon különleges helyzetekre, amikor a panasz lezárása után újabb intézkedések válnak szükségessé.

A kialakított rendszer feltételezi, illetve megköveteli, hogy a panaszkezelési folyamatok első és második vonalába tartozó szervezeti egységek panaszkezeléssel foglalkozó munkatársai a szükség esetén kapcsolatba lépjenek vele; illetve azt, hogy oda csak valós adatokat rögzítsenek.

## 6. Adminisztratív információk

### 6.1. Az ügyfélpanaszok, észrevételek lekérdezése

A panasz adatbázis lekérdezései az alábbi két csoportba sorolhatók:

- a panaszkezelési, ügykezelési folyamat irányítását segítő lekérdezések;
- a Társaság munkafolyamatainak és rendszereinek javítására, fejlesztésére irányuló (okokat vizsgáló) lekérdezések.

### 6.2. Az ügyfélpanaszok, észrevételek feldolgozásához kapcsolódó jelentések

A hosszabb időszakokra vonatkozó jelentések az alábbiak:

Típus	Tartalom	Gyakoriság	Címzett	Felelős
Panasz-statisztikák	Panasz darabszámok, státusz és átfutási idő statisztikák panasz- és termék kategóriák szerint	Havonta	Felső vezetés	
MNB-jelentés	Lezárt és folyamatban lévő panaszok 27A tábla	Negyedévente	Back-office osztály	Gazdasági igazgató

**Folyamatgazda:** Hyross Csaba értékesítési igazgató Tel.: +36 1 328 9773

#### Melléklet:

1. Általános folyamatismertető