

EURO-FAKTOR

PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

Tisztelt Ügyfeleink!

A **EURO-FAKTOR Zrt.** (a továbbiakban: **Társaság**) annak érdekében, hogy biztosítsa a hatékony együttműködést a vele elsősorban pénzügyi szolgáltatási jogviszony alapján kapcsolatban álló vagy kerülő ügyfeleivel, biztosítja, hogy ügyfelei minél egyszerűbben és gyorsabban jelezhessék a Társaság ügyfeleivel kapcsolatos tevékenysége során kialakuló véleményüket, észrevételeiket, esetleges panaszait. Társaságunk minden vele szemben kifejtett panaszt megvizsgál, és megválaszol, illetve a panaszok ismeretében szükség esetén javítani, fejleszteni tudja korábbi gyakorlatát, elősegítve ezzel az ügyfeleivel való korrekt együttműködés kialakítását, probléma esetén mindkét fél megaláztatására szolgáló gyors megoldás biztosítását.

Panaszaikat szóban és írásban is előterjeszthetik az alábbi elérhetőségeken:

A panasz szóban bejelenthető

- **személyesen**, a Társaság székhelyén (1124 Budapest, Németvölgyi út 97.) az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak ügyfélfogadási idejében, minden munkanapon 8 órától 16 óráig, előre egyeztetett helyen és időpontban.
- **telefonon**, a Társaság telefonszámán (tel.: + 36 1/633-3503), minden munkanapon 8 órától 16 óráig és hétfői munkanapokon 8 órától 20 óráig.

A panasz írásban bejelenthető a Társaság valamint az MNB honlapján (Panaszkezelési szabályzat 2. melléklete, illetve MNB honlapján), valamint a Társaság székhelyén az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben nyomtatott formátumban is megtalálható formanyomtatványon az alábbi elérhetőségeken:

- **személyesen**, a Társaság székhelyén (1124 Budapest, Németvölgyi út 97. A. épület II. emelet), az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak ügyfélfogadási idejében, minden munkanapon 8 órától 16 óráig
- **postai ajánlott küldeményként**, a Társaság székhelyére címezve;
- **faxon** bármely nap 0-24 óráig a +36 1/202-1467-es faxszámra küldve
- **elektronikusan**, a Társaság e-mail címére (info@eurofaktor.hu) elküldve, bármely nap 0-24 óráig.

Tájékoztatjuk ügyfeleinket, hogy a formanyomtatvány használata nem kötelező, azonban a hatékony és gyors ügyintézés érdekében javasoljuk elsősorban annak használatát, ezzel megkönnyítve az ügyintézőink munkáját.

A panasz benyújtása esetén lehetőség van arra, hogy meghatalmazottal járjon el. Társaságunk ehhez meghatalmazás mintát biztosít (Társaság honlapján külön dokumentumként, a Panaszkezelési szabályzat 3. mellékleteként), melynek használata nem kötelező, azonban Társaságunk részéről elvárt, hogy a meghatalmazás legalább a minta szerinti tartalmi elemeket foglalja magában.

A panasz kivizsgálásának menetét a Panaszkezelési szabályzatunk részletesen tartalmazza. Amennyiben panasz elutasításra kerülne, az alábbi jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésre amennyiben Ön fogyasztó, illetve panasz pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból ered:

1. **fogyasztóvédelmi eljárást** kezdeményezhet a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén **a Magyar Nemzeti Bank, Ügyfélkapcsolati Információs Központnál.**

A Központ elérhetőségei:

Cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest

telefon: +36-80-203-776, +36 (1) 428 2600;

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu.

Az MNB eljárásának kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatvány elérhetősége: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>

2. **fogyasztói jogvitával kapcsolatos ügyekben**, így szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén **a Pénzügyi Békéltető Testület (a továbbiakban: PBT) előtt kezdeményezhető eljárás.**

A PBT elérhetőségei:

Levélcím: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.: 172.

Ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Ügyfélszolgálat telefonszáma: +36-80-203-776, +36-1-489-9700

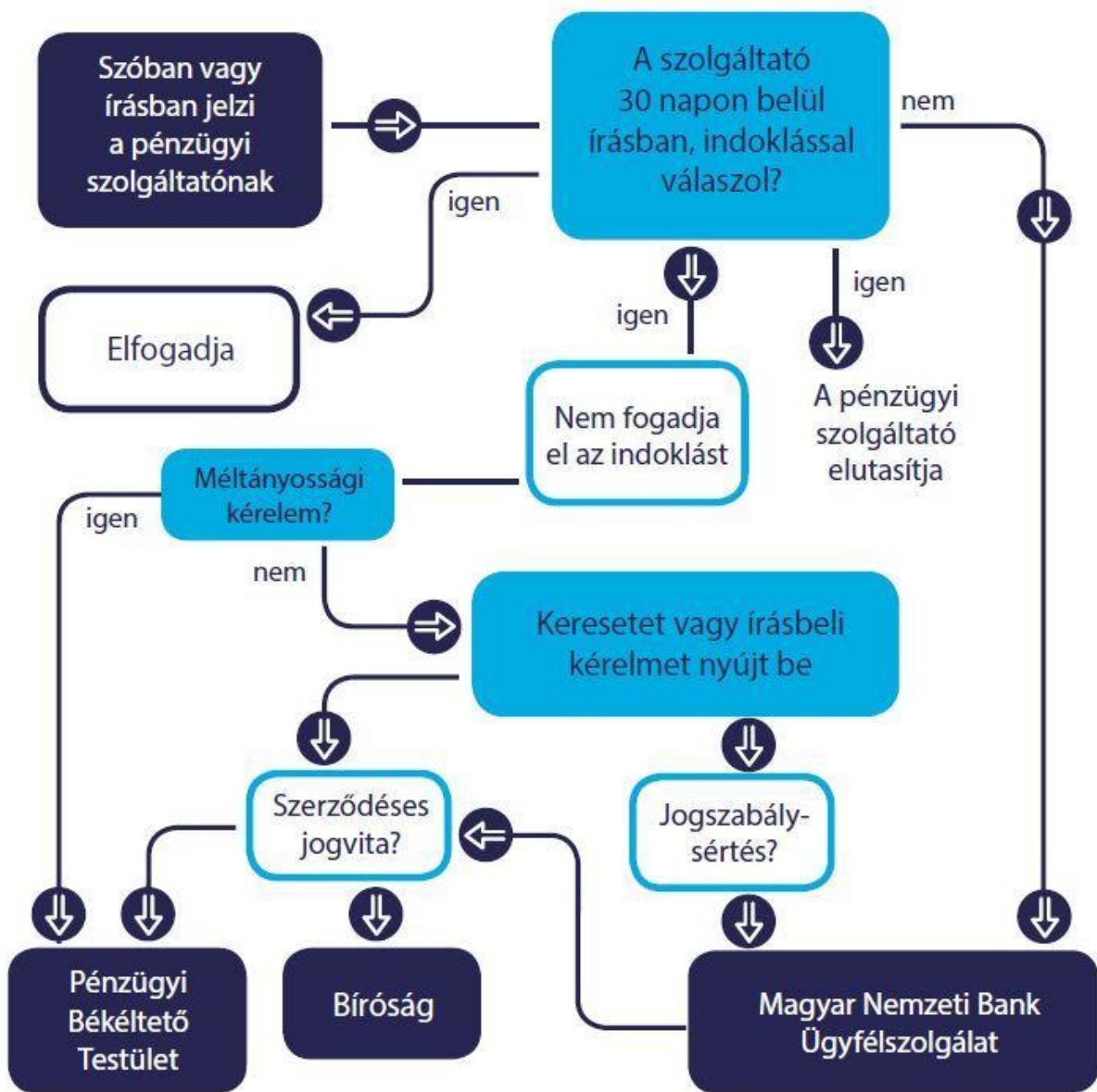
E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

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

A fenti eljárások megindítására bármely Kormányablakon keresztül is lehetőség van, a kérelmeket a Kormányablak továbbítja az MNB, illetve PBT felé.

A panaszkezelés folyamatábrája:

PANASZA VAGY MÉLTÁNYOSSÁGI KÉRELME VAN?



A panaszkezeléssel kapcsolatos további információkat megtalálja a Panaszkezelési Szabályzatunkban.

Kérjük tájékoztatásunk szíves tudomásulvételét, kérdés/kérés esetén keresse Társaságunkat a honlapon megadott elérhetőségeken.

EURO-FAKTOR Zrt.

Panaszkezeléssel összefüggésben letölthető dokumentumok (használható nyomtatványok, illetve tájékoztató anyagok):

Panaszkezelési Szabályzat (Társaság honlapjáról letölthető)

Meghatalmazás minta (Társaság honlapjáról letölthető)

Nyomtatvány panasz Társaságunkhoz történő előterjesztéséhez (Társaságunk honlapjáról letölthető, illetve az MNB honlapjáról: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>)

MNB-hez benyújtható fogyasztó kérelem nyomtatvány (Társaságunk honlapjáról letölthető, illetve az MNB honlapjáról: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>)

Általános fogyasztói kérelem nyomtatvány Pénzügyi Békéltető Testülethez (Társaságunk honlapjáról letölthető, illetve az MNB honlapjáról: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>)

Méltányossági kérelem nyomtatvány Pénzügyi Békéltető Testülethez (Társaságunk honlapjáról letölthető, illetve az MNB honlapjáról: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>)

MNB Pénzügyi Navigátor Füzet Pénzügyi panasz:
<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-navigator-fuzetek>

MNB Pénzügyi Navigátor Füzet Pénzügyi Békéltető Testület:
<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-navigator-fuzetek>