

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**  
*– változásokkal egységes szerkezetben –*

<b>Hatálybalépés időpontja:</b>	<i>2025.05.17</i>
<b>Verziószám:</b>	<i>V02</i>
<b>Jóváhagyta:</b>	<i>Igazgatóság</i>
<b>Jóváhagyás jogcíme:</b>	<i>1/2025. (V.16 )_igazgatósági határozat</i>
<b>Változások:</b>	<i>félkövér, dőlt betűvel szedve</i>

## 1. A szabályzat célja

Jelen szabályzat a VS Faktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. (továbbiakban VS Faktor Zrt.) működésére vonatkozóan szabályozza az ügyfelek panaszainak, bejelentéseinek fogadását, kivizsgálását, orvoslását, azaz együttesen intézését.

### 1.1 A szabályzat célja, hogy

- a) rögzítse a panaszkezelés módját,
- b) szabályozza a panaszok rögzítésére szolgáló nyilvántartás vezetését,
- c) biztosítsa az ügyfélpanaszok hatékony, átlátható és gyors kezelését,
- d) szabályozza a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos feladatok, kompetenciák és eljárások VS Faktor Zrt.-n belüli egységes rendjét.

### 1.2 Az utasításhoz kapcsolódó jogszabályi háttér:

Jogszabály száma, típusa	Jogszabály címe
2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.)	a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló törvény.
2017. évi LIII. törvény	a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról.
2007. évi LXXV. törvény	a Magyar Könyvvizsgálói Kamaráról, a könyvvizsgálói tevékenységről, valamint a könyvvizsgálói közfelügyeletről.
2011. évi CXII. törvény	az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról.
66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet	az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról.
435/2016. (XII.16.) Korm. rendelet	a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról.
MNB 16/2021 (XI.25.) ajánlása	a Magyar Nemzeti Bank ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről.
<b>95/2025. (V. 8.) Korm. rendelet</b>	<b><i>a pénzügyi szektor egyes intézményei panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról</i></b>

## 2. Általános elvek

2.1 A VS Faktor Zrt. a panaszkezelés teljes folyamata során törekszik az Ügyféllel való együttműködésre, továbbá a rugalmas és segítőkész bánásmódra, így a panasztételkor, a panasz kivizsgálása során, valamint a válaszadást követően is.

2.2 A panaszok kezelése során az Ügyfél szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el.

2.3 A panaszokat olyan szellemben kezeli, hogy azáltal képes legyen megelőzni, illetve felismerni és megfelelően kezelni az Ügyfél és a VS Faktor Zrt. között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet annak érdekében, hogy az elhúzódó, elmélyülő jogvita elkerülhető legyen.

2.4 A VS Faktor Zrt. a panaszkezelés során a transzparencia elvét követve jár el annak érdekében, hogy az Ügyfél a szolgáltatás igénybevétele kapcsán felmerülő kifogásával összefüggésben megfelelő időben megkapja a megfelelő információt és tájékoztatást, illetve jogos igényét érvényesíthesse, valamint a jogorvoslati lehetőségét kimeríthesse. Ezen elv érvényesülése érdekében a panaszok kezelését megelőzően és annak során egyaránt fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.

### **3. Hatékony panaszkezelést támogató szervezeti keretek biztosítása**

3.1 Az általános ügyfélszolgálatot a VS Faktor Zrt-nél a Követeléskezelés látja el. A panaszok elbírálásáról és megválaszolásáról az ügyintézők az arányosság elvének figyelembevételével gondoskodnak, szükség esetén a panasz kivizsgálásába bevonva a Jogi területet is.

3.2 A panaszkezelésért a portfólió manager felelős, biztosítja és folyamatosan ellenőrzi a panaszok hatékony kezelésének menetét és a panaszkezelési szabályzat betartását, továbbá a szükséges belső információáramlást, valamint a megfelelő nyilvántartást és adatszolgáltatást. A VS Faktor Zrt. rendszeres, megfelelő képzésben és szinten tartó oktatásban részesíti az ügyintézőit a panaszok kezeléséhez szükséges szakmai ismeretek megszerzésének érdekében.

3.3 A panaszkezelésért felelős szervezeti egység vezetője a vonatkozó jogszabályi előírások, valamint az azokkal összefüggő felügyeleti szabályozó eszközök és iránymutatások, továbbá a panaszkezelési szabályzat betartását folyamatosan ellenőrzi, és a panaszkezelésre vonatkozó szabályokkal, iránymutatásokkal összhangban nem álló eljárás esetén megteszi a szükséges intézkedéseket.

3.4 A VS Faktor Zrt. panaszkezelési szabályzata elérhető valamennyi ügyintézője – különösen a panaszkezeléssel érintett szervezeti egység munkatársai – számára a belső informatikai rendszeren keresztül.

3.5 A portfólió manager – legalább negyedéves gyakorisággal – tájékoztatást ad a VS Faktor Zrt. felső vezetése részére a visszatérő vagy rendszerproblémákról, valamint a lehetséges jogi és működési kockázatokról, amelyek révén azonosítja, felméri, kezeli és kontrollálja a kockázatokat és meghozza a panaszok okainak megoldását szolgáló döntéseit.

3.6 A portfólió manager a panasz-nyilvántartás alapján évente kimutatást készít a VS Faktor Zrt. felső vezetése részére és meghatározza a panaszok megelőzése érdekében szükséges további intézkedéseket.

### **4. A panasz előterjesztése és a panaszkezeléssel kapcsolatos tájékoztatás**

4.1. A panaszok bejelentésének módja, csatornái:

A VS Faktor Zrt. az ügyfelei részére, panasz benyújtására több választható lehetőséget biztosít, így az ügyfelek panaszait és egyéb bejelentéseit, javaslatait elfogadja

- a) személyesen,
- b) telefonon,
- c) írásban postai úton közölt levélben,
- d) elektronikus üzenetben a VS Faktor Zrt. e-mail címén: [panasz@vsfaktor.hu](mailto:panasz@vsfaktor.hu)

A VS Faktor Zrt.

- a) a személyesen közölt szóbeli panaszt – a székhelyén, **1055 Budapest, Balassi Bálint utca 27. félemelet 4. ajtó** – nyitvatartási idejében, munkanapokon 8:00-16:00 óráig fogadja,
- b) a levélben közölt írásbeli panaszt postai címén: **1055 Budapest, Balassi Bálint utca 27. félemelet 4. ajtó**,

- c) telefonon a +36 1 556 127 telefonszámon szóbeli panaszt a hétfői munkanapokon 8:00 órától 20:00 óráig, illetve a többi munkanapon nyitvatartási időben, 8:00 órától 16:00 óráig tud fogadni,
- d) elektronikus eléréssel, a VS Faktor Zrt. e-mail címén: [panasz@vsfaktor.hu](mailto:panasz@vsfaktor.hu) folyamatosan fogadja.

4.2 A VS Faktor Zrt. honlapján elérhető az ügyfelei részére a panaszkezelési szabályzat mellett egy panaszbejelentési űrlap, melyet kitöltve az Ügyfél azt akár postai úton, akár e-mail mellékleteként beküldheti a VS Faktor Zrt.-nek: Panasz bejelentési nyomtatvány és jegyzőkönyv (1. sz. melléklet).

A VS Faktor Zrt. az ügyfelei részére az írásbeli panasz benyújtását követően (postai küldemény, e-mail, internetes felület) a panasz beérkezésének visszaigazolásakor írásbeli tájékoztatást nyújt a panaszkezelés folyamatáról és a panasz azonosítására szolgáló adatokról, melyet - amennyiben az elektronikus válaszadás jogszabályi feltételei nem állnak fenn - postai úton küld meg.

4.3 A VS Faktor Zrt. a panaszkezelési szabályzat mellett a panaszkezeléssel összefüggésben készített közérthető formában, rövid tájékoztató dokumentumot (2. sz. melléklet), továbbá az MNB által írt – pénzügyi panaszokra vonatkozó – Pénzügyi Navigátor Füzetet is elérhetővé tette az ügyfelek számára nyitva álló irodájában, valamint elektronikus formában a honlapján (<https://vsfaktor.hu>) is.

4.4 A telefonon előterjesztett panaszok esetében a beszélgetés végeztével tájékoztatni szükséges az ügyfelet a beszélgetésről készült hangfelvétel visszahallgatására, illetve a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv vagy a hangfelvételtől készített másolat rendelkezésre bocsátására vonatkozó jogáról, valamint az ezek iránti kérelem előterjesztésének módjáról.

4.5 Telefonon történő panaszkezelés esetén a VS Faktor Zrt. és az Ügyfél közötti telefonos kommunikációt hangfelvétel rögzíti, és a hangfelvétel öt évig megőrzésre kerül. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az Ügyfél kérésére a VS Faktor Zrt. biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - kérésének megfelelően – 25 (huszonöt) napon belül rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

4.6 Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A VS Faktor Zrt. által elkészített meghatalmazás minta elérhető a honlapján (<https://vsfaktor.hu>), valamint az ügyfélforgalom számára nyitva álló irodájában (*1055 Budapest, Balassi Bálint utca 27. félemelet 4. ajtó*). A VS Faktor Zrt. nem ragaszkodik a meghatalmazás minta kizárólagos használatára, a minta használata javallott, de nem kötelező, a jogszabályoknak megfelelő meghatalmazást egyéb formában is elfogadjuk.

## 5. A panasz kivizsgálása

5.1 A VS Faktor Zrt. a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyféltől:

- a) neve,
- b) szerződésszáma, ügyfélszáma,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) Ügyfél ígénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

5.2 A panaszt benyújtó Ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni. A VS Faktor Zrt. a panasz rögzítése során kifejezetten köteles ügyelni arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt. A kizárólag a panaszkezelés folytán birtokába került személyes adatokat a VS Faktor Zrt. a jelen szabályzatban meghatározott kötelező megőrzési idő eltelte után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

5.3 A személyesen vagy telefonon közölt szóbeli panaszt a VS Faktor Zrt. követeléskezelési ügyintézője **azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a szolgáltató az ügyfél panaszáról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak 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 az ügyfélnek megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.** Az ügyfelet kielégítő azonnali megoldás esetén a panasszal foglalkozó alkalmazott feljegyzést készít a panaszos eset előfordulásáról az arra kijelölt „VS Faktor Panasznyilvántartás” elnevezésű file-ban.

5.4 Ha a panasz

- a) azonnali kivizsgálása nem lehetséges,
- b) továbbá, ha az Ügyfél a panasz azonnali kezelésével nem ért egyet, akkor a panaszt fogadó dolgozó a panaszról és az Ügyfél által képviselt álláspontról felveszi az 1. sz. melléklet szerinti panaszfelvételi jegyzőkönyvet, és annak egy másolati példányát az Ügyfél részére eljuttatja,
- c) személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja,
- d) telefonon történő panaszkezelés esetén a VS Faktor Zrt. a panaszfelvételi jegyzőkönyv egy másolati példányát vagy a hangfelvétel másolatát – az írásbeli válasszal egyidejűleg - postai úton küldi meg az Ügyfél számára.

5.5 A panaszbejelentő dokumentum

A VS Faktor Zrt. az 1. számú melléklet szerinti panaszbejelentési nyomtatványt és jegyzőkönyvet – ingyenesen – biztosítja az ügyfelek részére, amelyeket személyesen az irodájában (**1055 Budapest, Balassi Bálint utca 27. felemelet 4. ajtó**) és elektronikusan is (<https://vsfaktor.hu>) elérhetnek. A panasz kezeléséért a VS Faktor Zrt. külön díjat nem számít fel.

## 6. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

6.1 A panaszt – annak elintézéséig – a VS Faktor Zrt. illetékes ügyintézője minden esetben iktatószámmal ellátott nyilvántartásba veszi, a nyilvántartásban rögzíti a panasz fontosabb elemeit, és biztosítja annak elektronikus formában, illetve az írásban benyújtott panaszok esetében a papíralapú megőrzését is.

6.2 A VS Faktor Zrt. a panaszt és az arra adott választ a beérkezést, illetve elküldést követő ötödik év végéig őrzi meg, és köteles azt bemutatni a Felügyelet kérésére.

6.3 A felvett panasszal kapcsolatos álláspontot ill. válaszát VS Faktor Zrt. a panasz **beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben igazolható módon megválaszolni és intézkedni annak közzéte iránt.** Ha nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül, a VS Faktor Zrt. a késedelem okáról a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja az ügyfelet, lehetőség szerint megjelölve a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

6.4 A VS Faktor Zrt. ügyel arra, hogy a panaszkezelés során használt fogalmakat következetesen, egységes módon alkalmazza.

6.5 A panaszra adott válasznak meg kell felelnie a közérthetőség követelményének, vagyis nem csak a releváns jogszabályhelyekre vagy a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, szabályzat, illetve alapszabály pontos szövegére kell hivatkoznia, hanem azokat a válaszban röviden értelmezve, az adott

ügyre vonatkozó alkalmazásának indokára egyszerű és könnyen érthető nyelvezetet szükséges használni.

6.6 A panaszra adott válaszlevélnek egyértelműen tartalmaznia kell a panasz azonosítására szolgáló adatot, a panasz érkezésének időpontját, valamint a melléletek csatolása esetén azok felsorolását és egyértelmű megjelölését.

6.7 A panaszra adott, papír alapú válasz sikertelen kézbesítése esetén, a nyilvántartásban szereplő címre egy alkalommal ismételtlen szükséges megkísérelni a válaszlevél kézbesítését a rendelkezésre álló adatok alapján.

6.8 A panasz beérkezését követően az illetékes ügyintéző köteles haladéktalanul tájékoztatni a portfólió managert a panaszban foglalt kifogásokról, aki ezt követően a VS Faktor Zrt. felső vezetőjét tájékoztatja. A panasz elbírálásához az illetékes ügyintéző jogosult kikérni jogi ill., vezetői álláspontot is (jogtanácsos részvételével a panaszban kifogásolt esetleges jogszabálysértések megvizsgálására).

6.9 A panasz elbírálásában nem vehet részt a VS Faktor Zrt. azon alkalmazottja, akinek a személye ellen irányul panasz.

6.10 A panaszügyintézés nyelve a magyar (szükség esetén a panaszos benyújtásának nyelve, vagy a panaszos által elfogadott másik nyelv, ha a panaszos magyarul nem ért). A panasz kivizsgálásának eredményéről szóló tájékoztatást az ügyvezető írja alá.

*6.11 A panasz elutasítása esetén a VS Faktor Zrt. válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a Magyar Nemzeti Bankról szóló 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. A VS Faktor Zrt. 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 VS Faktor Zrt. rendelkezésére bocsátott kérelem nyomtatványt. (3) A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon ügyfél által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a VS Faktor Zrt. mellőzheti.*

## **7. A panasz nyomon követése**

7.1 A VS Faktor Zrt. az Ügyfél panaszát, továbbá az Ügyféltől beszerzett dokumentumokat, valamint az Ügyfél adatait – a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően – magas szintű adatvédelmet biztosító és visszakereshető módon tartja nyilván, például biztonságos elektronikus nyilvántartás formájában.

7.2 A panaszról, **valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről** – a panasz ügyintézés befejezése után – a következő adatokat kell a panasznyilvántartásnak tartalmaznia:

- a. a panasz **leírását**, -tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b. a benyújtás időpontját, a panasztevő személyét,
- c. a panasz rendezésére szolgáló intézkedés leírását,
- d. vagy a panasz elutasítása esetén annak indokát,
- e. a panaszkezelő intézkedés, a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- f. a panasz megválaszolásának időpontját,
- g. a panasz rendezésére szolgáló intézkedés teljesítésének határidejét, **és a végrehajtásért felelős személy megnevezését.**

## 8. A panaszkezelési szabályzat

8.1 A panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló mindenkor hatályos MNB rendeletben meghatározott alapkövetelményeken felül a VS Faktor Zrt. a szabályzatában rögzíti azokat a további információkat, amelyek szükségesek a hatékony panaszkezeléshez, valamint az Ügyfél megfelelő tájékoztatásához. A panaszkezelési szabályzatban a panaszkezelés pontos menete az Ügyfél számára jól érthető módon kerül rögzítésre.

8.2 A panaszkezelési szabályzatot a VS Faktor Zrt. Igazgatósága hagyja jóvá, amely felelős annak gyakorlati alkalmazásáért, a megfelelés ellenőrzéséért, figyelemmel kíséréséért.

8.3 A VS Faktor Zrt. a panaszkezelési szabályzatát közzéteszi a honlapján és az ügyfélforgalom számára nyitva álló üzlethelyiségében kifüggesztve is hozzáférhetővé teszi az ügyfelek számára.

## 9. Fogyasztóvédelmi kapcsolattartó

A VS Faktor Zrt.-nél a fogyasztóvédelmi feladatok végzéséért felelős kapcsolattartónak az Ügyvezető-Igazgatót jelöli ki, aki az utasítás hatálybalépésekor:

Név: **JUDr. Ing. Andrea Borgul'ová**  
E-mail: borgulova.andrea@vsfaktor.hu  
Telefon: +36 1 5566 127

## 10. Jogorvoslati lehetőségek a panaszkezelési eljárásban

10.1 Fogyasztónak minősülő Ügyfél esetében: A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) 288. § (8) bekezdése 2015. július 7.-i módosítása alapján „(8) A panasz elutasítása esetén a pénzügyi intézmény és független közvetítő válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy az MNB tv. szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Felügyeletnél 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.**”

10.2 A VS Faktor Zrt. tájékoztatja a fogyasztót arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot, megadja a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, továbbá a fogyasztó külön kérésére megküldi a Pénzügyi Békéltető Testület által készített és a pénzügyi intézmény rendelkezésére bocsátott kérelem nyomtatványt.

Amennyiben az Ügyfél által előterjesztett panaszt a VS Faktor Zrt. elutasítja, akkor az elküldött válaszlevélben tájékoztatja Ügyfelét az összes jogorvoslati lehetőségről, mivel panaszaikkal közvetlenül az MNB-hez, mint Felügyelethez és a Pénzügyi Békéltető Testülethez, bírósághoz is fordulhatnak az alábbi elérhetőségeken:

### 10.3 Magyar Nemzeti Bank

Levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest  
Telefon: + 36-80-203-776  
E-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

10.4 Az elutasított panaszbeadványra adott válaszlevélben a VS Faktor Zrt. egyúttal tájékoztatja Ügyfelét a fenti elérhetőségeken túl a fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatványokról, mint:

(<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyontatvanyok>)

és az ügyfélszolgálati elérhetőségről,

cím: 1122 Budapest Krisztina krt. 6.

e-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

telefon: +36-1-4899-700, 06-80-203-776

### 10.5 Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:

Levelezési cím: H- 1525 Budapest Pf.: 172  
Ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest Krisztina krt. 6.  
Telefon: 06-1-489-9700, 06-80-203-776  
E-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

### **11. Adatvédelem**

A VS Faktor Zrt. a panaszt benyújtó ügyfelei adatait A PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXIII. tv. rendelkezéseinek megfelelően kezeli. A panaszbeadványokkal kapcsolatos dokumentumok a beérkezést, illetve elküldést követő ötödik év végéig kerülnek megőrzésre.

### **12. A panaszkezelési szabályzat hatályba lépése**

Ez a szabályzat *változásokkal egységes szerkezetbe foglalt tartalma* 2025. május 17. napján lép hatályba; rendelkezéseit a folyamatban lévő panaszügyekben is alkalmazni kell.

2025. május 16. napjától hatályát veszti a VS Faktor Zrt. *panaszkezelési szabályzatának változásokkal érintett korábbi tartalma.*

Kelt.: Budapest, 2025. május 16. napján

Elfogadta az Igazgatóság 1/2025. (V.16)_határozatával.
--