

**A SIGMA FAKTORING
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

Hatályos: 2020. január 21-től

Jóváhagyta: az Igazgatóság 2/2020.01.20. határozata

Korábbi verzió elnevezése és hatálya: A SIGMA FAKTORING Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Panaszkezelési Szabályzata, 2019.03.01.-2020.01.20.

A jelen dokumentum a SIGMA FAKTORING Zrt. vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő panaszkezelési eljárását tartalmazza.

A Panaszkezelési Szabályzatot a SIGMA FAKTORING Zrt. a székhelyén kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

1. Háttérjogszabály

A hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.), 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 szóló 435/2016. (XII.16.) Korm. rendelet, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet, a villamosenergiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény, a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény, az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX törvény és a 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet.

2. Fogalom meghatározás

2.1. Ügyfél:

Minden olyan természetes személy, egyéni vállalkozó, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a SIGMA FAKTORING Zrt. valamely szolgáltatását, szolgáltatásával összefüggő tevékenységét vagy mulasztását kifogásolja. Ügyfélnek kell tekinteni mindenkit, aki/amely a SIGMA FAKTORING Zrt-től pénzügyi szolgáltatást vesz igénybe, vagy szolgáltatás igénybevétele céljából lép kapcsolatba a SIGMA FAKTORING Zrt-vel, de a szolgáltatást nem veszi igénybe.

2.2. Panasz

Az ügyfél a SIGMA FAKTORING Zrt. szervezeti egysége vagy munkatársa, továbbá a képviselőjében eljáró személy egyedi vagy általános eljárása, magatartása, tevékenysége vagy mulasztása ellen irányuló, illetve a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos, szóban vagy írásban megtett bejelentés, kifogás.

Nem minősül panasz az ügyfél nyilatkozata, ha kifogást nem tartalmaz. Nem minősül panasznak különösen

- általános tájékoztatást, állásfoglalást, véleményt kérő,
- méltányosságra irányuló,
- szerződésmódosítás, részletfizetési megállapodás kezdeményezésére vonatkozó,
- szerződés felmondását követően fennálló tartozás kapcsán, annak rendezése érdekében megtett kérelem, igénybejelentés, adat- vagy információkérés- ill. közlés.

A panaszt annak tartalma szerint kell megítélni. Amennyiben az ügyfél más címzésű, célú, vagy más közlést tartalmazó nyilatkozata kifogást is tartalmaz, e kifogás vonatkozásában panaszkezelési eljárást kell lefolytatni.

3. A panaszügyintézés elősegítő információk

A SIGMA FAKTORING Zrt. az ügyintézés elősegítése érdekében a honlapján elérhetővé teszi a következőket

- jelen szabályzat
- a panaszkezelési eljárásra vonatkozó tájékoztató
- az MNB által kialakított, a SIGMA FAKTORING Zrt-hez benyújtható panaszbejelentő nyomtatvány, valamint annak az MNB honlapján való elérhetőségére mutató link
- meghatalmazás minta
- az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ eljárásának kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatvány MNB honlapon belüli elérhetősége

- a PBT eljárásának kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatvány MNB honlapon belüli elérhetőségére mutató link
- a járási hivatalok elérhetőségi adataira mutató link
- a békéltető testületek felsorolása és elérhetőségi adataira mutató link

A SIGMA FAKTORING Zrt. székhelyén lévő ügyfélszolgálati helyiségében papír alapon is elérhetővé teszi

- az MNB által kialakított, a SIGMA FAKTORING Zrt.-hez benyújtható panaszbejelentő nyomtatványt
- a jelen szabályzatot
- a meghatalmazás nyomtatványát
- a panaszkezelési eljárásra vonatkozó tájékoztató dokumentumát.

4. Panaszbejelentés

A SIGMA FAKTORING Zrt. biztosítja, hogy az ügyfél a panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

Az ügyfél a panaszbejelentés során meghatalmazott útján is eljárhat. A meghatalmazásra a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX törvény (Pp.) szabályai az irányadók azzal, hogy a SIGMA FAKTORING Zrt. a banktitok megőrzésére vonatkozó kötelezettsége megtartása érdekében jogosult az ügyféltől a banktitok kiadhatóságára vonatkozó felhatalmazását kérni, ennek hiányában választát közvetlenül az ügyfél részére megadni.

4.1. Szóbeli panaszbejelentés

4.1.1. Személyes panaszbejelentés

Panaszügyintézés helye: a SIGMA FAKTORING Zrt. székhelye, 1062 Budapest, Bajza u. 17-19.

Nyitvatartási idő:

Hétfő:	8.00 – 16.30
Kedd:	8.00 – 16.30
Szerda:	8.00 – 20.00
Csütörtök:	8.00 – 16.30
Péntek:	8.00 – 13.15

4.1.2. Telefonos panaszbejelentés

Telefonszám: 06-1-391-0930

Hívásfogadási idő (munkanapokon):

Hétfő:	8.00 – 16.30
Kedd:	8.00 – 16.30
Szerda:	8.00 – 20.00
Csütörtök:	8.00 – 16.30
Péntek:	8.00 – 13.15

4.2. Írásbeli panaszbejelentés

A panasz benyújtásának módja formailag kötetlen.

- o Az írásbeli panaszbejelentés segítése érdekében a SIGMA FAKTORING Zrt. lehetővé teszi az MNB által a honlapján közzétett panaszbejelentő formanyomtatvány alkalmazását, azt saját honlapján is közzéteszi, ill. kérésre költségmentesen az ügyfél rendelkezésére bocsátja.

- o A panasznyomtatvány internetes elérhetősége:

<https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-panasz-szolgalatonak-20180904-1.pdf>

<https://www.sigmafaktoring.hu/panaszkezeles>

4.2.1. Személyesen, vagy más által átadott irat útján

Panaszügyintézés helye: SIGMA FAKTORING Zrt. székhelye, 1062 Budapest, Bajza u. 17-19.

Nyitvatartási idő:

Hétfő: 8.00 – 16.30

Kedd: 8.00 – 16.30

Szerda: 8.00 – 20.00

Csütörtök: 8.00 – 16.30

Péntek: 8.00 – 13.15

4.2.2. Postai úton megküldött irat útján

Postacím: 1406 Budapest, Pf.: 85.

4.2.3. Telefaxon megküldött irat útján

Fax: 06-1-391-0939

4.2.4. Elektronikus levél útján

E-mail cím: sigma@sigmafaktoring.hu

5. Panaszkivizsgálás

A panasz kivizsgálása térítésmentesen, külön díj vagy költség felszámolása nélkül, az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

5.1. Szóbeli panasz

A SIGMA FAKTORING Zrt. a szóban érkezett panaszt azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja.

Szóbeli panasz esetén, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, a SIGMA FAKTORING Zrt. közli az ügyféllel a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Telefonon történt panaszbejelentés esetében a SIGMA FAKTORING Zrt. az ügyféllel folytatott telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételt 5 éven keresztül megőrzi. A hangfelvétel készítésére az ügyfél figyelmét fel kell hívni.

A SIGMA FAKTORING Zrt. az adott helyzetben általában elvárható módon gondoskodik arról, hogy az ügyfélszolgálati ügyintézője élőhangos bejelentkezése a hívásindítás felépülésétől számított 5 percen belül megtörténjen.

A hangfelvétel visszahallgatását a SIGMA FAKTORING Zrt. az ügyfél kérésére biztosítja, továbbá kérésére hangfelvételt tartalmazó adathordozót, vagy a hangfelvételtől 15 napon belül, térítésmentesen, hitelesített jegyzőkönyvet bocsát a rendelkezésére.

A hangfelvétel visszahallgatására az ügyfél kérelmére, a SIGMA FAKTORING Zrt.-vel előre egyeztetett időpontban, a társaság székhelyén van lehetőség, amelynek feltétele a telefonbeszélgetés időpontjának, valamint a hívószámnak a SIGMA FAKTORING Zrt.-vel történő előzetes közlése.

A SIGMA FAKTORING Zrt. a panasz beérkezésének visszaigazolásakor tájékoztatást ad a panaszkezelési eljárásról és a jelen Szabályzat elérhetőségéről, közli az ügyféllel a panasz azonosító számát, ill. az ügyfél kérelmére bármikor tájékoztatást ad arról, hogy a panaszügyintézés milyen szakaszban van.

Amennyiben az ügyfél nem ért egyet a SIGMA FAKTORING Zrt. válaszával vagy a panasz nyomán megtett intézkedésével, akkor a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról a SIGMA FAKTORING Zrt. jegyzőkönyvet vesz fel, annak egy másolati példányát szóbeli panaszbejelentés esetén átadja az ügyfél

részére, telefonon történt panaszbejelentés esetén pedig a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontjával együtt, a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfél számára. Ez utóbbi esetben a panasz kezelésére az írásban benyújtott panasz kezelésének szabályai az irányadóak.

A jegyzőkönyvben rögzíteni kell az alábbiakat:

- az ügyfél neve
- az ügyfél lakcíme, székhelye, esetlegesen levelezési/értesítési 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, ügyletazonosító
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és a – személyesen megjelent – ügyfél aláírása
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

5.2. Írásbeli panasz

A SIGMA FAKTORING Zrt. a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott írásbeli álláspontját a panasz beérkezését követő 30 napon belül közli az ügyféllel. A SIGMA FAKTORING Zrt. a válaszát a küldemény címének, címzettjének, elküldésének ténye és időpontjának igazolása érdekében tértivevényes formában küldi meg az ügyfélnek.

A panaszra adott válaszban

- a SIGMA FAKTORING Zrt. részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre és annak indokaira, ill. elutasítás esetén annak indokaira, valamint a körülményektől függően az alapul szolgáló jogszabályi rendelkezés, szerződési feltétel ismertetésére
- a SIGMA FAKTORING Zrt. az intézkedés vagy elutasítás indoklásában tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet arról, hogy álláspontja szerint a panasz – vagy annak valamely része – és a panaszkezelés
 - o a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére, vagy
 - o a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására,
 - o a fogyasztóvédelmi felügyelőség vizsgálati, ellenőrzési hatáskörébe tartozó fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.
- a SIGMA FAKTORING Zrt. tájékoztatja az ügyfelet, hogy panaszával kapcsolatban mely szerveknél kezdeményezhet eljárást, továbbá közli azok elérhetőségét
- a SIGMA FAKTORING Zrt. tájékoztatja az ügyfelet az MNB, a fogyasztóvédelmi felügyelőségek, a Békéltető Testület, valamint a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatványok elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségéről, annak – kérelemre – költségmentes megküldéséről, valamint az erre vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló postai és elektronikus levélcíméről, telefonszámáról.

5.3. Az ügyféltől bekérhető adatok köre

Az ügyfél

- neve,
- szerződésszám, ügyletazonosító, pénztári azonosító
- lakcíme, székhelye, levelezési/értesítési címe,
- telefonszáma,
- értesítés módja,
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- panasz leírása, oka,

- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amelyek nem állnak a SIGMA FAKTORING Zrt. rendelkezésére,
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás, a banktitok megismerésére vonatkozó felhatalmazás,
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt az ügyfél által megtagadott adat- vagy dokumentáció átadás esetén is ki kell vizsgálni és meg kell válaszolni a rendelkezésre álló adatok, dokumentumok alapján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazás útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint a személyes adatait 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 (EU) 2016/679 rendeletében (GDPR) rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

5.4. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

A) Pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő panaszügyben:

Magyar Nemzeti Bank (MNB) Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

Levélcím: 1534 Budapest, BKKP Pf.:777.

Telefon: 06-80-203-776

Elektronikus levélcím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Kérelem nyomtatvány elérhetősége:

<https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-kerelem-az-mnbbhez-20180904.pdf>

Az ügyfél az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárását kezdeményezheti a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértése esetén, így különösen, ha

- a panaszára nem kapott 30 napon belül választ,
- a panasz kivizsgálása az ügyfél szerint nem jogszabályszerűen történt: ha véleménye szerint a SIGMA FAKTORING Zrt. megtevésztette, a panaszra adott válaszban vállalt kötelezettséget, intézkedést elmulasztotta
- a panaszra adott válaszból vagy más körülményből fogyasztóvédelmi jogszabálysértést vélelmez.

Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levélcím: H-1525 Budapest, Pf.: 172.

Telefon: 06-1-489-9700, 06-80-203-776 Elektronikus levélcím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

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

Kérelem nyomtatvány elérhetősége:

<https://www.mnb.hu/letoltes/150-fogyasztoi-kerelem-2.pdf>

Az ügyfél a PBT eljárását kezdeményezheti

- a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével,
- a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén.

Az ügyfél a fentieken túl bármely szerződésből eredő polgári jogi igény esetén, keresettel bírósághoz fordulhat.

Az eljárások kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatványokat a fenti elérhetőségeken túlmenően - kérelemre – a SIGMA FAKTORING Zrt. költségmentesen megküldi az ügyfél részére. Erre vonatkozó igényét az ügyfél a SIGMA FAKTORING Zrt. bármely elérhetőségén jelezheti.

B) Nem pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő panaszügyben:

Területileg illetékes járási hivatalok

A hivatalok felsorolása elérhető a <http://jarasinfo.gov.hu/> honlapon. A kérelem az ügyfélkapun keresztül is benyújtható. Az eljárás a panaszos lakóhelye, a SIGMA FAKTORING Zrt székhelye, valamint a jogsértés helye szerinti járási hivatalnál is kezdeményezhető.

Az ügyfél a járási hivatal ellenőrzési eljárását kezdeményezheti különösen, ha

- a panaszára nem kapott 30 napon belül választ,
- a panasz kivizsgálása az ügyfél szerint nem jogszabályszerűen történt: ha véleménye szerint a SIGMA FAKTORING Zrt. megtévesztette, a panaszra adott válaszban vállalt kötelezettséget, intézkedést elmulasztotta
- a panaszra adott válaszból vagy más körülményből fogyasztóvédelmi jogszabálysértést vélelmez
- azon panaszügyekben, amelyek nem tartoznak a békéltető testület hatáskörébe.

A hivatal eljárása iránti kérelemben meg kell jelölni

- az ügyfél és képviselőjének a nevét, lakcímét vagy székhelyét,
- az ügyfélnek a hatóság döntésére való kifejezett kérelmét,
- meg lehet adni továbbá az elektronikus levélcímét, a telefax számát vagy a telefonos elérhetőséget
- a kérelemmel érintett vállalkozás nevét, valamint ha a fogyasztó rendelkezésére áll, székhelyének címét,
- a feltételezett jogsértéssel érintett üzlet címét vagy a kifogásolt magatartás elkövetésének helyét,
- a beadvány tárgyának rövid leírását a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva, ideértve különösen a vállalkozásnak a fogyasztó megkeresésére adott válaszlevelét, a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet, vagy postai úton benyújtott panasz esetében a feladás igazolását szolgáló dokumentumot, valamint
- a kérelmező aláírását.

Másodfokú ügyekben országos illetékességgel a Pest Megyei Kormányhivatal jár el.

Békéltető testületek

A békéltető testületek felsorolása elérhető a <https://bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek> honlapon. A békéltető testületek megyei illetékességgel járnak el, az eljárás a panaszos lakóhelye, a SIGMA FAKTORING Zrt székhelye, valamint a szerződés teljesítésének helye szerinti testületnél is kezdeményezhető.

Az ügyfél a békéltető testület eljárását kezdeményezheti

- a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével,
- a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén.

A békéltető testület eljárása iránti kérelemnek tartalmaznia kell

- a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét
- a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét
- ha az eljárásra a lakóhelye szerint illetékes testület helyett a szerződés teljesítésének helye vagy a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás székhelye szerinti békéltető testületet választja, a teljesítés helyére vonatkozó nyilatkozatát
- a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait

- a nyilatkozatát arra nézve, hogy az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését
- a nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére nem került sor
- a testület döntésére irányuló indítványt
- a fogyasztó aláírását.

A járási hivatalok eljárásával kapcsolatos tájékoztatás a https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag honlapon érhető el, a békéltető testületek eljárásának kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatvány pedig a https://bekeltetes.hu/index.php?id=panasz_bejelentese, amelyeket – kérelemre – a SIGMA FAKTORING Zrt. költségmentesen megküld az ügyfél részére. Erre vonatkozó igényét az ügyfél a SIGMA FAKTORING Zrt. bármely elérhetőségén jelezheti.

Az ügyfél a fentiekén túl bármely szerződésből eredő polgári jogi jogvita esetén, keresettel bírósághoz fordulhat.

6. Panaszügyi nyilvántartás

A SIGMA FAKTORING Zrt. a panaszt és az arra adott választ 5 évig őrzi meg, azokról nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza a(z)

- panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- panasz benyújtásának időpontját;
- panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- intézkedés teljesítésének határidejét, végrehajtásért felelős személy megjelölését;
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának időpontját;
- a panasz okainak azonosításához szükséges adatokat.

A nyilvántartás alapján a panaszok témájuk szerint csoportosíthatók, egyúttal a panaszok oka ismétlődő vagy rendszerszintű volta kimutatható, ill. összesíthető.

7. Jelentés és ellenőrzés

A SIGMA FAKTORING Zrt. a panaszügyi nyilvántartás statisztikai és egyedi adatai alapján feltárja a panasz okát képező tényeket és eseményeket, azok más eljárásra vagy szolgáltatásra gyakorolt hatását, az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat és a jogi kockázatokat. A feltárt adatok alapján intézkedik a problémával érintett szabályozás, gyakorlat, eljárási rend módosítása iránt akként, hogy azok a fogyasztóvédelmi jogszabályok rendelkezéseinek maradéktalanul megfeleljenek. A SIGMA FAKTORING Zrt. panaszkezelésért felelős munkatársa a panaszkezelés előbbiek szerinti tapasztalatait évenként a Társaság Igazgatósága részére készített jelentésben összegzi, amelyben rámutat az ismétlődő panaszokra, és azon okokra, amelyek a SIGMA FAKTORING Zrt. által követett gyakorlatban keletkeznek és újabb esetleges panaszokat generálhatnak. A jelentés alapján a SIGMA FAKTORING Zrt. Igazgatósága határoz a szükséges intézkedésekről.

8. Záró rendelkezések

Jelen szabályzat 2020.01.21. napján lép hatályba.

Jelen szabályzatot a SIGMA FAKTORING Zrt. Igazgatósága a 2/2020.01.20. sz. határozatával hagyta jóvá, egyúttal a szabályzat korábbi verzióját hatályon kívül helyezte.

Budapest, 2020.01.20.

Az Igazgatóság elnöke

