

3/2019. (04.01.) számú Igazgatósági döntés

a Duna Faktor Követeléskezelő és Pénzügyi Szolgáltató
Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Panaszkezelési Szabályzata

Kibocsátó: a Társaság Igazgatósága
2019.04.02.

Hatályon kívül helyezi a 2014. 05. 15.-től hatályos Szabályzatot.

A Szabályzat alanyi hatálya

A Panaszkezelési Szabályzat (a továbbiakban: PSZ) alanyi hatálya kiterjed a Duna Faktor Követeléskezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaságra (a továbbiakban Társaság és DF), így annak minden részvényesére, tisztségviselőjére, főállású munkavállalójára, illetve minden kiszervezett tevékenységet végző, de a Társaság érdekkörében eljáró személyre.

A Szabályzat tárgyi hatálya

A jelen Panaszkezelési Szabályzat a Társaság működése, tevékenysége során felmerülő, az ügyfelek által szóban vagy írásban tett panaszok kezelésének módját, kivizsgálását, illetve az ehhez tartozó nyilvántartás rendjét és annak kitöltésére vonatkozó eljárás szabályait tartalmazza.

A Szabályzattal kapcsolatos jogszabályi háttér

A Szabályzat elkészítésénél, illetve alkalmazásánál a következő jogszabályokat kell figyelembe venni:

- a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban Hpt.)
- rendeletét az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról panaszkezelésre vonatkozó szabályokról szóló, a Magyar Nemzeti Bank elnökének 46/2018. (XII.17.) MNB rendelet
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény.

I. A panasz fogalma és bejelentésének módjai

1. **Panasz:** az ügyfelek által szóban vagy írásban előterjesztett kifogás, amelyben a Társaság magatartását, tevékenységét, mulasztását kifogásolják. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél tájékoztatást, információt, állásfoglalást kér, továbbá ha bejelentést tesz, adatot, tényt közö, kérelmet terjeszt elől. A panasz előterjeszhető szóban és írásban.
2. **Szóbeli panasz:**
 - a. *személyesen:*
A panasz ügyintézési helye: A Duna Faktor Zrt. az ügyfelek szóban személyesen tett panaszainak kezelését a társaság székhelyén intézi nyitvatartási időben (minden munkanap 8 óra 30 perctől 16 óra 30 percig). Cím: 1065 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 57. II. ép. I. em.
 - b. *telefonon:* +361/450-20-50 telefonszámon
A hívásfogadási idő a nyitvatartási időben (minden munkanap 8 óra 30 perctől 16 óra 30 percig) –
3. **Írásbeli panasz:**
 - a. személyesen vagy más által adott irat útján a Társaság székhelyén;
 - b. postai úton (levelezési cím: 1065 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 57. II. ép. I. em.)
 - c. elektronikus levélben az info@dunafaktor.hu elektronikus levélcímen
 4. Az ügyfél eljárhat **meghatalmazott** útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

II. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

1. Szóbeli panasz

- 1.1. A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A hívást fogadó ügyintéző a telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az adott helyzetben általánosan elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.
- 1.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. Telefonon történő panasz bejelentés esetén, az ügyintéző köteles az ügyfél azonosítását elvégezni.
- 1.3. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni, a Társaság a felvételt 5 év eltelte után törli.
- 1.4. Az ügyfél kérésére a Társaság székhelyén biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvétel másolatát.
- 1.5. Ha az ügyfél szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.
- 1.6. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.
- 1.7. Szóbeli panasz esetén, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, a panaszt felvevő követeléskezelő köteles az ügyféllel közölni a panasz azonosítására szolgáló adatokat.
- 1.8. Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:
 - a. az ügyfél neve;
 - b. az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges levelezési címe;
 - c. a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
 - d. a panasszal érintett szolgáltató neve és címe;
 - e. 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;
 - f. a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
 - g. az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok jegyzéke;
 - h. amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a jegyzőkönyvet felvevő személy az ügyfél aláírása és
 - i. a jegyzőkönyv felvételek helye, ideje;
 - j. személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.
- 1.9. Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a Társaság 30 napon belül megküldi az ügyfélnek.

2. Írásbeli panasz

- 2.1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfelének.
- 2.2. A Társaság honlapján elérhető a panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett nyomtatványa. Azonban a Társaság az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is köteles befogadni.
- 2.3. A Társaság a panasz kivizsgálását követően a válaszában részletesen kitér az alábbiakra:
 - a. a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére
 - b. a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre
 - c. a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokaira
 - d. a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat pontos szövegére.
- 2.4. A Társaság a válaszát közérthető módon köteles megfogalmazni.
- 2.5. Amennyiben az ügyfél a korábban előterjesztett panaszával azonos tartalommal terjeszt elő ismételt panaszt, és a Társaság a korábbi válaszában közölt álláspontját fenntartja, akkor ez esetben a jogszabályban rögzített határidőn belül elegendő a korábbi válaszlevélre történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával válaszolni.

III. A Duna Faktor Zrt. a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől:

Amennyiben a panasz nem tartalmaz a kivizsgáláshoz elegendő adatot, információt, a Társaság jogosult haladéktalanul telefonon vagy írásban megkeresni az ügyfelet a szükséges adatok beszerzése érdekében.

Különösen az alábbi adatok, dokumentumok kérhetőek be az ügyféltől:

- a. neve,
- b. szerződésszám, ügyfélszám,
- c. lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d. telefonszáma,
- e. értesítés módja,
- f. panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g. panasz leírása, oka,
- h. a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre,
- i. meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás,
- j. ügyfél igény,
- k. a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a Társaság az Európai Parlament és a Tanács (EU) 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 (2016. április 27.) rendeletében, illetve az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben foglalt előírások rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni. A Társaság Adatkezelési Tájékoztatója a Társaság honlapján, a www.dunafaktor.hu weboldalon érhető el.

Amennyiben a panasz be nem azonosítható személytől érkezett, a Társaság - azonosításra alkalmas adatok hiányában - kizárólag általános tájékoztatást nyújt. Telefonon történő panaszbejelentés esetén, az ügyintéző az ügyfél azonosítását követően, jogosult a fent megjelölt adatokat bekérni.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség, jogorvoslat:

- 1) A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a *fogyasztónak minősülő ügyfelet* tájékoztatni kell arról, hogy az alábbiakhoz fordulhat:
 - a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén) levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172., telefon: +36-80/203-776, internetes elérhetőség: www.penzugyibekeltetotestulet.hu, e-mail: ugyfelszolgalat@mn.hu, <https://www.mnb.hu/bekeltetes/>);
 - b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777., telefon +36-80/203-776, email: ugyfelszolgalat@mn.hu);
 - c) bíróság.
- 2) A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Társaság alávétési 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 egymillió forintot.
- 3) A fogyasztónak minősülő ügyfél a IV.1. pontban foglalt esetben a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a Társaság külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.
- 4) Amennyiben az ügyfél megítélése szerint a Társaság megsérti a rá vonatkozó személyes adatok kezelése során a személyes adatok kezelésére vonatkozó jogszabályokat, panaszt tehet a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH) előtt (címe: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c., telefon: +36 (1) 391-1400; fax: +36 (1) 391-1410; weboldal: <http://www.naih.hu>; e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu), illetve a bíróság eljárás kezdeményezésével élhet jogorvoslattal.
- 5) *Fogyasztónak nem minősülő ügyfél* az IV.1. pontban foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében Polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

V. A panasz nyilvántartása

1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről elektronikus nyilvántartást kell vezetni. A Társaság tevékenységével kapcsolatos ügyfélpanaszok nyilvántartási helye a Társaság informatikai hálózata.
2. A nyilvántartás vezetése:

- a. A panaszkezelési nyilvántartásba minden beérkezett panaszt a beérkezés napján nyilvántartásba kell venni. A nyilvántartásba való bejegyzés azon munkavállaló feladata, aki a panaszt megkapta. Írásbeli panasz esetén a posta bontását végző, szóbeli panasz esetén az eljáró ügyintéző felel a nyilvántartásba vételért.
 - b. A beérkezett panaszról az Igazgatóságot haladéktalanul, a lehető legrövidebb időn belül tájékoztatni kell.
 - c. A nyilvántartásban a panasz elintézését csak azt követően szabad regisztrálni, ha az valóban megtörtént, így mind szóbeli, mind írásbeli panasz esetén a válaszküldemény postára adását követően.
3. A nyilvántartás 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 megnevezését;
 - e) a panasz megválaszolásának időpontját.
4. A nyilvántartás ellenőrzése:
- a. A panaszkezelési nyilvántartást az ügyintéző minden hónap utolsó munkanapján ellenőrzi. Amennyiben a jogszabályi határidőn belül elintézetlen panaszt talál, úgy haladéktalanul intézkedik a panasz soron kívüli kivizsgálásáról és elintézéséről.
 - b. Fogyasztóvédelmi ügyekben a Társaságnak a Felügyelettel történő kapcsolattartásáért kijelölt felelőse a társaság vezető tisztségviselője.
5. A Társaság köteles a nyilvántartása alapján a panaszokat nyomon követni, a panaszok okát feltárni, megvizsgálni, hogy ez kihatással lehet-e más ügyre, eljárásra, és eljárást kezdeményezhet ezek megszüntetésére. A Társaság összefoglalja az ismétlődő, rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.
6. A panaszt és az arra adott válasz öt évig meg kell őrizni.