

DUNACORP FAKTORHÁZ ZRT. FOGYASZTÓVÉDELMI ÉS PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Preamblum

Jelen fogyasztóvédelmi és panaszkezelési szabályzat célja kettős, egyrészt a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos feladatok, kompetenciák és eljárások intézményen belüli egységes rendjének kialakítása a fogyasztók érdekeinek védelme érdekében az egységesség, az átláthatóság, a nyomon követhetőség és a korrekt ügyintézés elvei szerint, másrészt a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény, 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 és az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII.17.) MNB rendelet rendelkezéseinek megfelelően a DUNACORP Faktorház Zrt. (székhely: 1074 Budapest, Dohány utca 14., cjsz.: 01-10-047584) ügyfelei által tett, a társaság tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelése, valamint ezen célok érvényesülése érdekében teljes körű tájékoztatás nyújtása az ügyfelek részére a panaszok benyújtása tekintetében, illetve az ezt követő panaszkezelési eljárás menetéről.

I. Fogyasztóvédelmi és panaszügyintézéshez szükséges adatok:

Panaszügyintézés helye: 1074 Budapest, Dohány u. 14.
Levelezési cím: 1398 Budapest, Pf.: 576.
Elektronikus levelezési cím: panasz@dunacorprt.hu
Központ: +36 20 889 08 00
Telefon: +36 1 266 02 08
Telefaxszám: +36 1 700 22 44

II. Definíciók

Bejelentés: minden olyan, az ügyfelek részéről szóban, vagy írásban tett kérelem vagy reklamáció, amely a társaság működésével, tevékenységével kapcsolatos, bármilyen jogellenes vagy a jó erkölcsbe ütköző hiányosságra vagy hibára utal, a társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét igényt fogalmaz meg.

Panasz: minden, a társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó reklamáció, kifogás. Nem minősül panasznak azonban az ügyfél részéről beérkező, őt érintő ügyre vonatkozó általános tájékoztatás, vélemény, állásfoglalás kérése, továbbá ha a társaság és az ügyfél között olyan jogvita alakult ki, amely miatt bármelyik fél időközben az illetékes bírósághoz vagy más hatósághoz fordult jogorvoslatért.

Kiemelt kezelést igénylő panasz:

- amely nagy tömegben, vagy egyszerre több helyen jelentkezik és azonnali megoldást kíván;

- jelentős kockázatot jelent a társaság jó hírnevére, ügyfelek általi megítélésére;
- jelentős kompenzációval jár, vagy jelentős pénzügyi veszteséget eredményezhet;
- hatóságoktól vagy felügyeleti szervektől érkezik;
- nem megfelelő kezelése felügyeleti, hatósági szankciót vonhat maga után;
- ha ugyanabban az ügyben ismételtén nyújtották be;
- a társaság által kijelölt személy egyéb okból kiemeltnek minősíti.

Pénzügyi szolgáltatás: a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény hatálya alá tartozó pénzügyi szolgáltatás és kiegészítő pénzügyi szolgáltatás.

Ügyfél/Fogyasztó: minden olyan természetes személy, egyéni vállalkozó, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a társaság eljárását kifogásolja, illetve annak javítására vonatkozó javaslatot tesz. Fogyasztó különösen az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy. Ezzel összefüggésben a panasz benyújtására jogosult a társaság kereskedelmi faktoring és követelésmenedzsment tevékenységével összefüggésben a társasággal szerződéses kapcsolatban álló bármely ügyfél, illetve a társasággal az adósságkezelés során kapcsolatba került személy. A jogosultságot az eljárás megindítása előtt a társaság nevében eljáró ügyintéző ellenőrzi.

III. A panasz benyújtása

A panasz benyújtható:

1. Szóbeli panasz:

- a) személyesen: a társaság 1074 Budapest, Dohány u. 14. szám alatt található székhelyén, minden munkanap reggel 8 órától 16 óráig;
- b) telefonon: a +36 1/266-0208 telefonszámon, minden munkanap reggel 8 órától 16 óráig, kivéve a keddi napon reggel 8 órától este 20 óráig a +36 1/266-0208 telefonszámon

2. Írásbeli panasz:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján;
- b) postai úton (1398 Budapest, Pf.: 576.);
- c) telefaxon (+36 1 700 22 44);
- d) elektronikus levélben (panasz@dunacorp.hu).

Az elektronikus elérés esetében - esetleges üzemzavar fennállása esetén - más elérhetőségeinkről honlapunkon haladéktalanul közlemény jelenik meg.

IV. A panasz tartalma

A rögzített panasznak a panasznyilvántartásra vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő vezetéséhez szükséges, minimálisan az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

1. a panasz benyújtásának ideje
2. a panasz benyújtásának, felvételének módja
3. az ügyfél neve

4. a panasz rövid leírása, tárgyát képező esemény/tény megjelölésével
5. a panaszos konkrét igényének megjelölése
6. a panasz alapján szükségesnek látszó intézkedés leírása, várható teljesítés határideje
7. panasz kezeléséért felelős személy neve

Az ügyfél a panaszában foglalt tények valóságáért felelősséggel tartozik.

V. A panasz intézése

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. Társaságunk a telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, társaságunk jegyzőkönyvet vesz fel.

1.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén – biztosítva az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését - fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

1.3. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.

1.4. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

1.5. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, társaságunk a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

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. 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) 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;

e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag azonosítója;

f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;

g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;

h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;

i) társaságunk cégneve és címe.

2. Írásbeli panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

Egyebekben a panasz megtételét követően a panaszt rögzítő munkatárs haladéktalanul intézkedik a panasznak a panasznyilvántartásban történő rögzítéséről és a panasz elbírálása érdekében megkeresi a társaság érintett felelős vezetőjét. A panasz rendezéséért, valamint az elbírálás során szükségesnek ítélt intézkedés megtételéért az érintett felelős vezető tartozik felelősséggel, az ő feladata mind a megfelelő intézkedés megjelölés, mind annak végrehajtására kiterjedő ellenőrzés gyakorlása. A panasszal kapcsolatos eljárás nyelve magyar.

VI. A panasznyilvántartás

A társaság által vezetett nyilvántartás a törvényi előírásokat alapul véve az alábbi adatokat tartalmazza:

a) ügyfél neve, ügyletazonosító, panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;

b) a panasz benyújtásának időpontját és módját;

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 panaszra adott válaszevél megválaszolásának és postára adásának dátumát;

f) egyéb megjegyzés (jogi eljárás folyamatban);

g) késedelmes napok száma;

h) panasz azonosítója szóbeli panasz esetén;

i) Pénzügyi Békéltető Testület előtt megkötött egyezség leírása, alávetési nyilatkozat.

A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

A panasznyilvántartást vezető személy jogai és kötelezettségei a Panaszügyi Nyilvántartásra vonatkozó Belső Szabályzatban kerülnek meghatározásra.

VII. Fogyasztóvédelmi kapcsolattartó feladatai

A vonatkozó jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően a társaság köteles fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót kijelölni és a Pénzügyi Felügyeletnek (Felügyelet) 15 napon belül a felelős személyét, illetve annak változását írásban bejelenteni. A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó tartós távolléte esetén köteles a feladat ellátására alkalmas helyettest kijelölni.

A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó felelős a Felügyelettel szemben a panaszkezeléssel, ügyfélpanaszokkal kapcsolatban és egyéb, fogyasztóvédelmi kérdésekben. Társaságon belüli tevékenysége elsősorban arra irányul, hogy gondoskodjék a fogyasztók érdekeinek védelméről szolgáló, jogszabályi, felügyeleti és egyéb kritériumoknak a társaság szerves működésébe, illetve napi gyakorlatába való hatékony, szerves beépüléséről és alkalmazásáról.

A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó általános feladatai:

- koordinálja és összefogja a fogyasztóvédelmi körbe tartozó jogszabályoknak, a felügyeleti és egyéb elvárásoknak a társaság működési rendszerébe történő átlátható és gyors intézményesítését;
- rendszeres ellenőrzés keretében biztosítja, hogy a társaság valamennyi belső szabályozása és eljárásrendje a fogyasztóvédelmi körbe tartozó jogszabályi előírásokat, a felügyeleti és egyéb elvárásokat megfelelően tartalmazza;
- az igazgatóság elnökének felhatalmazás alapján eljár annak érdekében, hogy a társaság gyakorlatát a jogszabályoknak és a jó gyakorlatot elősegítő felügyeleti és egyéb elvárásoknak megfelelő tartalommal alakítsa ki és ezt belső szabályzataiban rögzítse, illetve annak betartását az eljáró követeléskezelőktől is megkövetelje;
- biztosítja, illetve elősegíti, hogy a társaság munkatársai időben megismerjék és alkalmazzák a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos új jogszabályokat és elvárásokat;
- kialakítja az ügyfelektől kapott visszajelzések (panaszok) alapján a panaszkezelési gyakorlat monitoringjának rendszerét és gondoskodik arról, hogy a témában a társaság igazgatósága és felügyelőbizottsága rendszeres jelleggel értékelő beszámolót kapjon;
- eljár annak érdekében, hogy a társaság illetékes a fogyasztóvédelmi célú felügyeleti adatszolgáltatásokat az előírt tartalommal és határidőben megküldje a Felügyelet részére;
- az elektronikus elérhetőség esetében - esetleges üzemzavar esetén - haladéktalanul megteszi a szükséges lépéseket más elérhetőség biztosítása és ennek honlapon való közzététele érdekében
- közreműködik a megfelelő ügyfél kapcsolattartás és ügyféltájékoztatás eredményességének mérésére szolgáló folyamatok kiépítésében, az eredmények értékelésében, illetve az ezek alapján szükséges esetleges fejlesztésekben;
- járjon el annak érdekében, hogy az intézmény szolgáltatásnyújtásban részt vevő alkalmazottjait megfelelő oktatásban részesítsék, hogy azok valóban pontos, hasznos és érthető információkkal láthassák el a fogyasztókat;

- biztosítsa, illetve segítse elő, hogy a társaság belső oktatási anyagaiba fogyasztóvédelmi jogszabályokra és elvárásokra vonatkozó ismeretanyagot is építsen be, illetve tegye a további együttműködés feltételévé az ezen alapuló vizsgakövetelménynek való megfelelést;
- kezdeményezze, hogy a tudatos fogyasztói szemléletmód fejlesztését célzó tájékoztatók, fogalomtárak stb. jelenjenek meg a társaság honlapján, továbbá kövesse figyelemmel ezek naprakészességét;
- segítse elő, hogy a társaság részt vegyen a Felügyelettel, illetve más, érdekelt intézményekkel, szervezetekkel történő, a fogyasztók pénzügyi ismereteinek bővítését célzó együttműködésben, támogatva ezzel a Felügyelet pénzügyi kultúra fejlesztésére irányuló tevékenységét.

A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó tehát koordinációs feladatokat kell, hogy ellásson, a tényleges megvalósítás, a fogyasztóvédelmi elvárásoknak való megfelelés biztosítása azonban a társaság valamennyi alkalmazottjának feladata.

VIII. A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó jogai

- jogosult a társaság minden alkalmazottjától a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos információkat, dokumentumokat kérni, amit részére biztosítani kell;
- javaslattételi joga kiterjed minden, a fogyasztókkal kapcsolatos szolgáltatás fejlesztésére, illetve a velük való kommunikációra;
- véleményezési joga kiterjed a) minden, a fogyasztókhoz kapcsolható szolgáltatásra annak érdekében, hogy azok teljeskörűen megfeleljenek a fogyasztóvédelmi körbe tartozó jogszabályokban, felügyeleti és egyéb elvárásokban foglaltaknak, b) a fogyasztók megszólítását célzó kommunikációra, c) a társaság minden olyan belső szabályozásának és eljárásrendjének a véleményezésére, amely közvetlenül, vagy közvetve fogyasztókhoz kapcsolható annak érdekében, hogy azok teljeskörűen megfeleljenek a fogyasztóvédelmi körbe tartozó jogszabályokban, felügyeleti és egyéb elvárásokban foglaltaknak;
- jogosult a társaság belső szabályzataiban és eljárásrendjeiben rögzített - fogyasztóvédelemmel kapcsolatos - előírások betartásának ellenőrzésére a fogyasztókkal közvetlen kapcsolatba kerülő követeléskezelőknél;
- jogosult az utasításban foglaltak betartását minden követeléskezelő esetében ellenőrizni és annak megsértése esetén intézkedések megtételét kezdeményezni az illetékeseknél.

IX. Jogorvoslat

1. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

a) **Pénzügyi Békéltető Testület** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172., telefon: 06-80/203-776, e-mail: pbt@mnbb.hu);

b) **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ** (a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. tv. fogyasztóvédelmi rendelkezéseinek megsértése esetén, levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06-80/203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu);

c) bíróság.

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

3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

A Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárás vonatkozásában általános alávetési nyilatkozatot társaságunk nem tett.

4. Társaságunk mind szóbeli, mind írásbeli panaszkezelési eljárása során felhívja ügyfél figyelmét a Magyar Nemzeti Bank hivatalos honlapjára, az ott található – panaszkezelési eljárást megkönnyítő – formanyomtatványokra, illetve saját honlapján is biztosítja a Magyar Nemzeti Bank honlapjára történő átlinkelési lehetőséget.

5. Társaságunk az elektronikus úton megküldött panasz esetében a válaszlevelet kizárólag postai, papír alapú küldemény formájában küldi meg, elektronikus úton – az MNB által e körben elvárt, zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózás rendszer hiányára tekintettel – társaságunk kimenő levelezést semmilyen körben nem folytat, mely irányadó abban az esetben is, ha adott Ügyfél panaszait társaságunkhoz mindezidáig kizárólag elektronikus úton nyújtotta be.

Egyebekben társaságunk panaszkezelési eljárása során törekszik a mindenkori jogszabályoknak megfelelő, világos, pontos és naprakész tájékoztatás nyújtására, az adott körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülve a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását, erre irányuló kifejezett kérelem esetén pedig – többek között - tájékoztatást nyújt a panaszkezelési eljárás kérelem időpontjában aktuális állásáról, továbbá lehetőséget biztosít az ügyfelek által előterjesztett kifogások és azok indokai elkülönített előterjesztésére.

Budapest, 2019. március 1.

Jobbágy János
igazgatóság elnöke

Jogszabályi háttér

- a közérdekű bejelentésekről, javaslatokról és panaszokról szóló 1977. évi I. törvény, továbbá e törvény végrehajtására kiadott 11/1977. (III. 30.) MT rendelet;
- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény;
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény;
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény;
- a PSZÁF 15/2001. számú ajánlása a fogyasztók pénzügyi szervezetek általi tájékoztatásáról;
- a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény;
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény;
- a PSZÁF 1/2011. számú ajánlása a pénzügyi szervezetek számára az általános fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról;
- a PSZÁF 2/2011. számú vezetői körlevele a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó feladatairól;
- a pénzügyi szektorban érvényesülő fogyasztóvédelem hatékonyságának növeléséhez szükséges egyes kérdésekről szóló 153/2009. (VII.23.) számú korm. rendelet;
- az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII.17.) MNB 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 szóló 435/2016. (XII.16.) Korm. rendelet.