

DUNACORP FAKTORHÁZ ZRT.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Panaszügyintézéshez szükséges adatok:

Panaszügyintézés helye: 1027 Budapest, Kacska utca 15-23. II. em.

Levelezési cím: 1398 Budapest, Pf.: 576.

Elektronikus levelezési cím: panasz@dunacorp.hu

Telefon: +36 1 266 02 08

Telefaxszám: +36 1 700 22 44

PREAMBULUM

Jelen panaszkezelési szabályzat célja, hogy az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII.20.) MNB rendelet, pénzügyi szektor egyes intézményei panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 95/2025. (V.(.)) Korm. rendelet és a Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról rendelkezéseinek megfelelően szabályozza a **DUNACORP Faktorház Zrt.** (székhely: 1027 Budapest, Kacska utca 15-23. II. em., cisz.: 01-10-047584, továbbiakban: Társaság) ügyfelei által tett, a társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelését, valamint ezen célok érvényesülése érdekében teljes körű tájékoztatást adjon az ügyfelek részére a panaszok benyújtása tekintetében, illetve az ezt követő panaszkezelési eljárás menetéről.

A Szabályzat meghatározza a panaszok benyújtásának módját és kivizsgálásának rendjét, továbbá meghatározza a panaszok ügyintézésével összefüggő feladatok, kompetenciák, nyilvántartások és eljárások Társaságon belüli egységes rendjének kialakítását.

A panaszkezelési eljárás során társaságunk a jóhiszeműség és tisztesség, illetve az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményeinek szem előtt tartásával jár el, biztosítva a társaság valamennyi ügyfele számára a közérthetőséget, az átláthatóságot és a kiszámíthatóságot, valamint az esetleges további érdekellentétek megelőzését.

A Szabályzat hatálya

Alanyi hatály: A Szabályzat kiterjed a Társaság valamennyi munkavállalójára.

Tárgyi hatály: Jelen Szabályzat a panaszok Társaságon belüli kezelésére, kivizsgálására, megválaszolására és nyilvántartására terjed ki.

Nem minősül panasznak a Társaságtól általános vagy egyedi tájékoztatás kérése, továbbá vélemény, állásfoglalás igénye, illetőleg intézkedést nem igénylő bejelentés vagy, tényközlés.

Időbeli hatály: A Szabályzat a közzétételt követő napon lép hatályba határozatlan időre.

I. A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasz:

a) személyesen: a társaság 1027 Budapest, Kacska utca 15-23. II. em. szám alatt található székhelyén, minden munkanap reggel 8 órától 16 óráig; *(Előzetes időpont egyeztetés szükséges a várakozás elkerülése érdekében!)*

b) telefonon: a +36 1 266 02 08 telefonszámon, minden munkanap reggel 8 órától 16 óráig, kivéve a keddi napon reggel 8 órától este 20 óráig a +36 1 266 02 08 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@dunacorprt.hu).

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

3. Az ügyfél eljárhat **meghatalmazott** útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. *(A meghatalmazott eljárásának megkönnyítése érdekében a társaságunk által preferált meghatalmazás mintát ITT érheti el.)*

II. A panasz kivizsgálása, megválaszolása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével, a panaszra vonatkozó valamennyi lényeges bizonyíték és információ megvizsgálásával történik.

A panaszok kezelése során társaságunk törekszik a minden kifogást érintő érdemi, kifejtő válaszadásra, mely megfelel a közérthetőség elvének, azaz a vonatkozó jogszabályi előírásokra történő hivatkozáson túlmenően igyekszik válaszában ezen jogszabályi rendelkezéseket értelmezni, válaszát indokolással ellátni, mindvégig egyszerű és könnyen érthető nyelvezetet használva.

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, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Társaságunk munkavállalója vagy panasz

ügyintézője szóban benyújtott panaszáról egyedi azonosítószámmal ellátott jegyzőkönyvet vesz fel.

1.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén – biztosítva az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés - fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül, továbbá jelen Panaszkezelési Szabályzat elérhetőségeire.

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 vagy a hangfelvétel másolatát.

1.5. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, társaságunk ügyintézője a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, illetve 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, amennyiben az ügyfél helyett képviselője jár el képviselőjénekát 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;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) személyesen kezelt szóbeli panasz esetén - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.
- i) társaságunk cégneve és címe.

Társaságunk mindenkor törekszik arra, hogy a panaszkezelés során úgy járjon el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten fogyasztói jogvita kialakulását elkerülje, a panasz orvoslását pedig mielőbb kezelje.

Szóbeli panasz esetén mindenkor felhívjuk a panaszos figyelmét a panaszkezelési szabályzat honlapon való elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat.

2. Írásbeli panasz:

2.1. A postai úton beérkező írásbeli panaszt Társaságunk ügyintézője érkezteti és iktatja, amennyiben az írásbeli panasz a Társaság székhelyén személyesen adják át, akkor a Társaság ügyintézője az írásbeli panaszt haladéktalanul továbbítja a Társaság illetékes szervezeti egységéhez, ahol azt nyilvántartásba veszik. A Társaság a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon küldi meg az ügyfélnek. Amennyiben ezen határidőn belül valamely oknál fogva válasz nem adható, abban az esetben társaságunk tájékoztatja az ügyfelet a késedelem okáról, lehetőség szerint megjelölve a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

2.2. Amennyiben ügyfél írásbeli panasza elektronikus levél formájában kerül benyújtásra, más esetekben pedig erre irányuló kifejezett kérelem esetén társaságunk a panasz beérkezésének visszaigazoláskor rövid tájékoztatást nyújt a panaszkezelési eljárás menetéről.

A Társaság az írásbeli panaszt a panasz@dunacorprt.hu címen is fogadja, ugyanakkor az elektronikus írásbeli panaszokra adott választ a Társaság postai levélben küldi meg a panaszos részére.

III. Társaságunk a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító;
- 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 társaságunknál nem áll rendelkezésére;
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

2.2. A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség:

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: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172., telefon: +36(80)203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu);

b) **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ** (a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. tv. fogyasztóvédelmi rendelkezéseinek megsértése esetén, székhely: 1122 Budapest, Krisztina körút 6., levelezési címe: H-1534 Budapest BKKP Pf. 777., telefon: +36(80)203-776, fax: +36(1)489-9102, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu);

c) **bíróság.**

2. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a társaságunk alávetési 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 a kétfélmillió forintot.

3. 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.**

4. 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 Magyar Nemzeti Bank előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti. A Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárás vonatkozásában általános alávetési nyilatkozatot társaságunk nem tett.

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.

6. 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.

V. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről – a panaszok belső nyomkövetésére is alkalmas, az ügyfelek fokozott adatvédelmét biztosító - nyilvántartást vezet a Társaság, visszakereshető módon.

A nyilvántartás 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) panasz azonosítója szóbeli panasz esetén;
- h) Pénzügyi Békéltető Testület előtt megkötött egyezség leírása, alávetési nyilatkozat.

Amennyiben a Társaság részére értékelhető mennyiségű és jellegű panasz áll rendelkezésre, melyek alapján visszatérő vagy rendszer problémák azonosíthatók, akkor a lehetséges jogi és működési kockázatok azonosítását, felmérését követően a Társaság managementje írásbeli tájékoztatót követően dönt a panaszok okainak megoldását szolgáló döntésekről. A felelős szervezeti egység a beérkezett panaszokról és azok kezeléséről évente beszámol a Társaság irányító testületének.

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

VI. Záró rendelkezések

Jelen Szabályzat a közzétételét követő napon lép hatályba, ezzel egyidejűleg hatályát veszti a Dunacorp Faktorház Zrt. panaszkezelési szabályzatáról szóló 2026. február 13-án kiadott szabályzata.

A Társaság a jelen Panaszkezelési szabályzatot a székhelyén kifüggeszti, valamint a honlapján közzéteszi a 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet 8. § (2) értelmében.

Budapest, 2026. április 01.

Jobbágy János
igazgatóság elnöke
(elektronikusan aláírt irat)