

DUNACORP FAKTORHÁZ ZRT.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Panaszügyintézéshez szükséges adatok:

Panaszügyintézés helye: 1074 Budapest, Dohány u. 14.

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 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 és a Magyar Nemzeti Bank 13/2015. (X.16.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról rendelkezéseinek megfelelően szabályozza a **DUNACORP Faktorház Zrt.** (székhely: 1074 Budapest, Dohány u. 14., cjsz.: 01-10-047584) 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 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.

I. A panasz bejelentésének módjai

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.rta.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 szóban benyújtott panaszáról egyedi azonosítószámmal ellátott jegyzőkönyvet vesz fel.

1.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén - biztosítva az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézkést - 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.

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;
- 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:

2.1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni 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 visszaigazolásakor rövid tájékoztatást nyújt a panaszkezelési eljárás menetéről.

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) ügyfél igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a társaságunknál nem áll rendelkezésére;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) 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: 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 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 az egymillió 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 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.

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.

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 nyomonkövetésére is alkalmas, az ügyfelek fokozott adatvédelmét biztosító - nyilvántartást kell vezetni, 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 válaszlevél 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.

Budapest, 2019. március 1.

Jobbágy János

igazgatóság elnöke