

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 1996. évi CXII. törvény 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@dunacorp.hu
Mobil: +36 30 215 80 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 1996. évi CXII. 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. Ezzel összefüggésben a panasz benyújtására jogosult a társaság követélménedzsment 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:

- Szóban/személyesen, a társaság 1074 Budapest, Dohány u. 14. szám alatt található székhelyén, minden munkanapon reggel 8 órától 16 óráig;
- telefonon, a +36 30 215 8000 telefonszámon, minden munkanapon reggel 8 órától 16 óráig, kivéve a keddi napon reggel 8 órától este 20 óráig a +36 30 215 8000 telefonszámon;
- e-mailben bármikor, a panasz@dunacorprt.hu címre megküldve;
- postai úton levélben a 1398 Budapest, Pf. 576.-ra címezve;
- telefax útján, a +36 1 700 22 44 telefaxszámon;
- személyesen vagy más által átadott irat útján a társaság 1074 Budapest, Dohány u. 14. szám alatt található székhelyén, minden munkanapon reggel 8 órától 16 óráig.

Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján kíván eljárni, abban az esetben írásbeli meghatalmazás rendelkezésre bocsátása szükséges társaságunk részére, mely teljeskörűen megfelel a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek.

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 teljesítési határideje;
7. a panasz kezeléséért felelős személy neve.

Az ügyfél a panaszában foglalt tények valóságáért felelősséggel tartozik.

V. A panasz intézése

1. Személyesen tett szóbeli panasz esetén a társaság a panaszt azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Amennyiben az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a panaszt rögzítő munkatárs a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel és annak másolati példányát átadja az ügyfélnek. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszt rögzítő munkatárs a panaszról jegyzőkönyvet készít és átadja az ügyfélnek, valamint a panasz közlését követő 30 napon belül a társaságnak a panaszra vonatkozó, indoklással ellátott írásbeli álláspontját megküldi az ügyfél részére.
2. Telefonon tett panasz esetén a társaság az 1. pontban foglaltak szerint jár el azzal, hogy a társaság a telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti (*erre az ügyfél figyelmét kifejezetten felhívja*), melynek visszahallgatását az ügyfél kérelmére biztosítja, továbbá a panasz közlését követő 30 napon belül térítésmentesen az ügyfél rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet. Telefonon közölt panasz esetén az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadás és ügyintézés biztosított.
3. E-mailen, telefaxon, valamint postai úton levélben tett írásbeli panasz esetén a társaság a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfél részére.

A panasz megtételét követően a panaszt rögzítő munkatárs haladéktalanul intézkedik a panaszról 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 megjelölése, mind az annak végrehajtására kiterjedő ellenőrzés gyakorlása. A panasszal kapcsolatos eljárás nyelve a magyar.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, társaságunk a panasz megválaszolásáért külön díjat nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A jegyzőkönyv a jogszabályi előírásokat alapul véve az alábbi adatokat tartalmazza:

1. Ügyfél neve;
2. Ügyfél elérhetősége;
3. A panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
4. Ügyfél panaszának teljesszerű leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten való rögzítésével;
5. Panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
6. Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
7. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;

8. Jegyzőkönyv felvételének helye és ideje.

A panaszkezelés során az alábbi adatok kérhetőek be az ügyféltől, melyek kezelésére az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. tv. rendelkezései az irányadóak:

1. Név;
2. Szerződészsám, ügyfélszám;
3. Lakcím, székhely, levelezési cím;
4. Telefonszám;
5. Értesítés módja;
6. Panasszal érintett szolgáltatás;
7. Panasz leírása, oka;
8. Panaszos igénye;
9. A panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
10. Meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetén meghatalmazás;
11. Egyéb szükséges adat a panasz megválaszolásához.

VI. A panasznyilvántartás

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

1. a panasz benyújtásának ideje;
2. a panasz benyújtásának módja;
3. ügyfél neve;
4. a panasz leírása a tárgyat képező esemény/tény megjelölésével;
5. a panasz alapján szükséges intézkedés leírása, teljesítésének határideje;
6. intézkedésért felelő személy megnevezése;
7. panasz megválaszolásának ideje.

A telefonon tett panaszról készült hangfelvételt a társaság 1 évig, az írásban tett panaszt, illetve a panaszról készült jegyzőkönyvet, valamint az arra adott, írásbeli választ a társaság 3 évig őrzi meg.

VII. Fogyasztóvédelmi kapcsolattartó feladatai

A vonatkozó jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően a társaság köteles fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót kijelölni és a pénzügyi felügyeleti hatóságnál (MNB) 15 napon belül a felelős személyét, illetve annak változását írásban bejelenteni. A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó tartós távolléte esetén köteles a feladat ellátására alkalmas helyettést kijelölni.

A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó felelős az MNB-vel szemben a panaszkezeléssel, ügyfélpanaszokkal kapcsolatban és egyéb, fogyasztóvédelmi kérdésekben. Társaságon belüli tevékenysége elsősorban arra irányul, hogy gondoskodjék a fogyasztók érdekeinek védelméről, 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 felhatalmazása 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 illetékese a fogyasztóvédelmi célú felügyeleti adatszolgáltatásokat az előírt tartalommal és határidőben megküldje az MNB részére;
- 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 mindenkor pontos, hasznos és érthető információkkal láthassák el a fogyasztókat;
- biztosítsa, illetve segítse elő, hogy a társaság a saját 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 naprakészségét;
- segítse elő, hogy a társaság részt vegyen az MNB-vel, illetve más, érdekelt intézményekkel, szervezetekkel történő, a fogyasztók pénzügyi ismereteinek bővítését célzó együttműködésben, támogatva ezzel az MNB 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 fogyasztókkal való kommunikációra;
- véleményezési joga kiterjed
 - a) minden, a fogyasztókhöz 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 véleményezésére, amely közvetlenül, vagy közvetve a fogyasztókhöz 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 azok megsértése esetén intézkedések megtételét kezdeményezni az illetékeseknél.

IX. Jogorvoslat

A panasz elutasítása esetén az ügyfél – a 2010. évi CLVIII. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén - a **Magyar Nemzeti Bank** (központi levélcím: H-1534 Budapest BKKP Postafiók: 777., tel.: 06-40-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu) vagy - a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén - a **Pénzügyi Békéltető Testület** (levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172., tel.: 061-4899-100, e-mail: pbt@mnbb.hu), illetve az **illetékes bíróság** eljárását kezdeményezheti.

Budapest, 2013. január 2.

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 1996. évi CXII. 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 Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. 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;
- a pénzügyi intézmények, a pénzforgalmi intézmények és az elektronikus-pénzkibocsátó intézmények panaszkezelésre vonatkozó szabályokról szóló Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 5/2012. (IX.11.) PSZÁF rendelete.