

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 rendelkezéseinek megfelelően a DUNACORP Faktorház Zrt. (székhely: 1074 Budapest, Dohány utca 14., cisz.: 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 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 30 215 8000 telefonszámon, minden munkanap reggel 8 órától 16 óráig, kivéve a keddi napon reggel 8 órától este 20 óráig a +36 30 215 8000 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).

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 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 fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

1.3. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 1 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, 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.

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) 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.

A panaszt és az arra adott választ három 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 helyettést 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 gondoskodik 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 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 illetékese a fogyasztóvédelmi célú felügyeleti adatszolgáltatásokat az előírt tartalommal és határidőben megküldje a Felügyelet 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 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 naprakészségét;
- 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, levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf: 172, telefon: 061-4899-100, e-mail: pbt@mn.b.hu);

b) **Magyar Nemzeti Bank** (a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. tv. fogyasztóvédelmi rendelkezéseinek megsértése esetén, levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777, telefon: 061-4899-100, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mn.b.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 **bírósághoz** fordulhat.

Budapest, 2014. 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 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 kormányrendelet;
- az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, a pénzügyi intézmény, a pénzforgalmi intézmény, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmény, a magánnyugdíjpénztár, a biztosító, a független biztosításközvetítő, a foglalkoztatói nyugdíjnyújtó intézmény, a befektetési vállalkozás és az árutőzsdei szolgáltató panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 40/2013. (XII.29.) MNB rendelet.