

# DUNACORP Faktorház Zrt.

## TÁJÉKOZTATÁS PANASZKEZELÉSRŐL

A Dunacorp Faktorház Zrt. (székhely: 1074 Budapest, Dohány utca 14., továbbiakban: Társaság) stratégiai célkitűzése, hogy a jogszabályokban meghatározott kötelezettségeken túlmenően az ügyfelek számára mindenkor magas színvonalon nyújtsa szolgáltatását és a követeléskezelés valamennyi szakaszában együttműködjön az ügyfelekkel, továbbá a felmerülő problémák megoldását segítőkészen, hatékonyan és rugalmasan biztosítsa.

Amennyiben Ön az ügyének Társaságunk általi intézését valamely oknál fogva sérelmezi, panaszt tehet mind szóban, mind írásban.

A szóbeli panaszokat Társaságunk személyesen és telefonon fogadja, illetve kezeli. Az írásban előterjesztett és azon szóbeli panaszok megválaszolását, melyek azonnali megoldása nem lehetséges, így azok írásban történő kezelése szükséges, Társaságunk jogi képviselő közreműködésével végzi annak érdekében, hogy a kifogások kivizsgálása és megválaszolása minden esetben maradéktalan és minden igényt kielégítő legyen.

A panaszkezelési eljárás menete:

### 1. Panasz bejelentése

Ön Társaságunk magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó észrevételét, kifogását az alábbiak szerint közölheti:

- személyesen Ügyfélszolgálatunkon nyitvatartási időben munkanapokon reggel 8 órától 16 óráig;
- 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.
- írásban (személyesen, vagy képviselője által átadott irat útján az Ügyfélszolgálatunkon, továbbá postai úton a Dunacorp Faktorház Zrt. 1074 Budapest, Dohány u. 14. vagy a 1398 Budapest, Pf.: 576. címre küldve, telefaxon a +36 1/700-2244 számra, illetőleg e-mailben a [panasz@dunacorp.hu](mailto:panasz@dunacorp.hu) címre küldve).

Amennyiben Ön ügyfelünk, természetesen panaszát/kifogását meghatalmazott útján is benyújthatja, mely meghatalmazás mintát elérheti/letöltheti honlapunkon, illetve az Ügyfélszolgálatunkon.

Panaszát az [ITT](#) található formanyomtatvány használatával is elkészítheti és benyújthatja.

A panaszkezelésre vonatkozó részletes szabályokat egyebekben a Panaszkezelési Szabályzatunk tartalmazza, melyet elérhet [ITT](#).

## 2. Panasz kivizsgálása

Társaságunk a szóban előterjesztett kifogást azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint orvosolja. Azonnali megoldás hiányában, illetve amennyiben Ön a panaszra adott válasszal nem ért egyet, abban az esetben Társaságunk a panaszról írásbeli jegyzőkönyvet vesz fel, melynek egy másolati példányát személyesen szóban közölt panasz esetén munkatársunk Önnek átadja, telefonon közölt panasz esetén postai úton megküldi Önnek.

Az írásban megküldött panaszok kivizsgálására és a válaszadásra - a jogszabályi rendelkezések értelmében - a panasz befogadásától számított 30 naptári nap áll Társaságunk rendelkezésére.

## 3. Válaszadás

A jogszabályi rendelkezések értelmében a panaszok kivizsgálására és a válaszadásra nyitvaálló, a panasz befogadásától számított 30 naptári napon belül Társaságunk írásbeli válaszában megküldi Önnek az indokolással ellátott, részletes és konkrét álláspontját.

Amennyiben Társaságunk a benyújtott kifogást megalapozatlannal tartja, illetve a panaszt elutasítja akkor Társaságunk válaszában teljeskörű tájékoztatást ad a jogorvoslati lehetőségekről, továbbá feltünteti az érintett hatóságok elérhetőségét.

Társaságunk kiemelten törekszik a beérkező kifogások teljeskörű kivizsgálására, a lehetséges megoldások azonnali felmérésre és biztosítására, a válaszadás során pedig a megfelelő és részletes magyarázatokra, az érdemi válaszadás nyújtására.

## 4. Jogorvoslat

Amennyiben Ön a Társaságunk által a panaszra adott válasszal nem ért egyet, vagy az elutasításra került, továbbá amennyiben a válaszadásra előírt 30 napos határidő eredménytelenül telt el, akkor Ön az alábbi jogorvoslati lehetőségekkel élhet:

Fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (*MNB tv.*) 81. §-a szerint a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén, míg a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezése esetén a Pénzügyi Békéltető Testülethez, vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint az illetékes bírósághoz fordulhat.

### **Magyar Nemzeti Bank**

levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777.

telefon: 06 80 203 776

e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

### **Pénzügyi Békéltető Testület**

levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.

telefon: 06 80 203 776

e-mail: [pbt@mnbb.hu](mailto:pbt@mnbb.hu)