

Díjbeszedő Faktorház Zrt.
1117 Budapest, Budafoki út 107-109.

DBF-03/2016 sz. Szabályzat

(v25)

A Díjbeszedő Faktorház Zrt.
Panaszkezelési Szabályzata

Hatályba lépés dátuma: 2021. szeptember 28.

Készítette:

dr. Pfiszter Tamás

Ellenőrizte:

dr. Szilágyi Attila Bálint

Díjbeszedő Faktorház Zrt.
Székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 107-109.

A Díjbeszedő Faktorház Zrt.
Panaszkezelési Szabályzata

DBF-03/2016 sz. szabályzat.

Hatályos: 2021. szeptember 28.

A Díjbeszedő Faktorház Zrt. Panaszkezelési Szabályai

Tisztelt Ügyfelünk!

A Díjbeszedő Faktorház Zrt. (a továbbiakban: Társaság) munkatársai mindent megtesznek annak érdekében, hogy Önt a lehető leghatékonyabban szolgálják ki, és Ön a Társaság szolgáltatásaival, eljárásával maradéktalanul elégedett legyen.

Előfordulhatnak azonban olyan esetek, amikor Ön és a Társaság között véleményeltérés jelentkezik. A Társaság célja, hogy ezen eseteket gyorsan és mindkét fél számára megnyugtató módon rendezze.

Jelen, Panaszkezelési Szabályzat elnevezésű dokumentummal a Társaság segítséget kíván nyújtani abban, hogy szolgáltatásaival vagy ezek minőségével, ügyintézői magatartásával, vagy bármely más témával kapcsolatban felmerült panaszát milyen módon terjesztheti elő.

Ennek érdekében kérjük, hogy figyelmesen olvassa el a jelen Szabályzatot, mely az esetleges bejelentésekkel, észrevételekkel és panaszos ügyek kezelésével, valamint ezek eljárási módjával kapcsolatos tudnivalókat tartalmazza.

Ezúton hívjuk fel szíves figyelmét, hogy panaszkezeléssel, valamint fogyasztóvédelemmel kapcsolatban további információkat talál a Magyar Nemzeti Bank, illetve az Innovációs és Technológiai Minisztérium honlapján az mnb.hu/fogyasztovedelem, valamint a <https://fogyasztovedelem.kormany.hu> oldalon.

Figyelmét és együttműködését köszönjük!

Díjbeszedő Faktorház Zrt.

A Díjbeszedő Faktorház Zrt. Panaszkezelési Szabályzata

A Díjbeszedő Faktorház Zártkörűen Működő Részvénytársaság befogad, nyilvántartásba vesz, teljes körűen kivizsgál és megválaszol minden, a megvásárolt követelésekkel kapcsolatban felmerült panaszt.

Jelen szabályzat vonatkozásában használt egyes fogalmak:

- Társaság: Díjbeszedő Faktorház Zártkörűen Működő Részvénytársaság
- Társaságunk Panasznak tekint minden olyan,
 - egy vagy több ügyféltől származó,
 - egyéni jog vagy érdeksérelemre utaló,
 - szóban vagy írásban megtett bejelentést, amely valamely a Társaság, vagy munkatársa egyedi vagy általános eljárását, tevékenységét, mulasztását vagy magatartását,
 - a Társaság szerződéskötést megelőző, vagy
 - a szerződés megkötésével,
 - a szerződés Társaság által történő teljesítésével,
 - a szerződéses jogviszony megszűnésével, valamint
 - az azt követő jogvita rendezésével összefüggően, vagy
 - a Társaság által megvásárolt követelés fennállását vagy összegszerűségét kifogásolja.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél

- a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel,
 - méltányossági kérelmet, részletfizetésre vonatkozó kérelmet terjeszt elő,
 - a Társaság által részére küldött folyamatban lévő ügyével, kérelmével kapcsolatban válaszol a szakterület részére.
-
- banki panasz: amennyiben a panasz a Társaság mint pénzügyi intézmény eljárásával, továbbá a Társaság által megvásárolt olyan követelés fennállásával vagy összegszerűségével kapcsolatos, mely követelés alapjául szolgáló jogviszony pénzügyi szolgáltatás
 - közüzemi panasz: amennyiben a panasz a Társaság által megvásárolt olyan követelés fennállásával vagy összegszerűségével kapcsolatos, melynek alapjául szolgáló jogviszony nem pénzügyi szolgáltatás (jellemzően közüzemi szolgáltatás)
 - jogi eljárás alatt álló ügyek: amennyiben fizetési meghagyás kibocsátási, peres eljárás vagy végrehajtási eljárás van folyamatban a Társaság által megvásárolt követelés kötelezettje (a továbbiakban: adós vagy ügyfél)
 - nem jogi eljárás alatt álló ügyek: minden olyan ügy, ahol a Társaság a követelés érvényesítése érdekében fizetési emlékeztető vagy felszólítást küldött az ügyfél részére, de jogi eljárás még nem indult.

Ügyfél: panaszkezelési, illetve fogyasztóvédelmi szempontok alapján, jelen szabályzat értelmezésében az adósok (természetes és nem természetes személyek).

Engedményező: Azon nem természetes személyek, melyektől Társaság a követeléseket megvásárolja.

A panasz bejelentése

A Társaság szolgáltatásaival, eljárásával, az ügyintézés módjával, ügyintézőinek magatartásával és bármely a Társaság tevékenységével kapcsolatos észrevételt, panaszt az Ügyfél a következők szerint nyújthatja be:

<i>Bejelentés módja</i>	Közüzemi panaszok	
	Nem jogi eljárás alatt álló ügyek esetén	Jogi eljárás alatt álló ügyek esetén
<i>Személyesen</i>	1024 Bp., Margit krt. 15. 1027 Bp., Fő u. 47. (Ügyfélszolgálati Pont) 1158 Bp., Molnár V. u. 94-96. 1062 Bp., Lehel u. 5. 1091 Bp., Üllői út 117. 1119 Bp., Vahot u. 8.	1119 Bp., Vahot u. 8.
<i>Levélben</i>	Díjbeszedő Faktorház Zrt., 1518 Bp., Pf.: 35.	
<i>E-mailben, telefonon, faxon</i>	panasz@dbfaktor.hu (36-1) 414-5000 (36-1) 203-4469	panasz@dbfaktor.hu (36-1) 510-0899 (36-1) 203-4469

<i>Bejelentés módja</i>	Banki panaszokkal kapcsolatban	
	Nem jogi eljárás alatt álló ügyek esetén	Jogi eljárás alatt álló ügyek esetén
<i>Személyesen</i>	1119 Bp., Vahot u. 8.	
<i>Levélben</i>	Díjbeszedő Faktorház Zrt., 1518 Bp., Pf.: 35.	
<i>E-mailben, telefonon, faxon</i>	panasz@dbfaktor.hu (36-1) 510-0899 (36-1) 203-4469	

Ügyfélszolgálati irodáink pontos címei és nyitvatartási ideje:

A Díjbeszedő Holding Zrt. Ügyfélszolgálati irodái

Ügyfélszolgálati irodák címe	Hétfő	Kedd	Szerda, csütörtök	Péntek
1062 Bp., Lehel u. 5.	8-20 óraig	8-16 óráig	9-16 óráig	8-14 óraig
1119 Bp., Vahot u. 8.				
1024 Bp., Margit krt. 15.				
1091 Bp., Üllői út 117.				
1158 Bp., Molnár V. u. 94–96.				
1027 Bp. Fő u. 47. (Ügyfélszolgálati Pont)	8-16 óraig	10-18 óraig	8-16 óráig	

A Díjbeszedő Faktorház Zrt. Ügyfélszolgálati irodája a 1119 Bp., Vahot u. 8. szám alatt érhető el, az alábbi nyitvatartás szerint:

Hétfő: 8:00-18:00
Kedd: 8:00-16:00
Szerda: 9:00-16:00
Csütörtök: 9:00-16:00
Péntek: 8:00-14:00

Az Ügyfélszolgálati irodák pontos címe, nyitvatartási ideje a www.dbfaktor.hu és a www.dbrt.hu honlapon is megtalálható.

A Díjbeszedő Faktorház Zrt. telefonos ügyfélszolgálatának hívásfogadási ideje:

	Nem jogi eljárás alatt álló ügyfelek	Jogi eljárás alatt álló ügyfelek
közüzemi panasszal kapcsolatban	hétfő: 8.00-20.00 óráig kedd-csütörtök: 8.00-17.00 óráig péntek: 8.00-15.00 óráig	hétfő: 8.00-20.00 óráig kedd-csütörtök: 8.00-16.00 óráig péntek: 8.00-14.00 óráig
banki panasszal kapcsolatos ügyintézés	hétfő: 8.00-20.00 óráig kedd-csütörtök: 8.00-16.00 óráig péntek: 8.00-15.00 óráig	hétfő: 8.00-20.00 óráig kedd-csütörtök: 8.00-16.00 óráig péntek: 8.00-14.00 óráig

A panasz bejelentésére Társaságunk az eljárás teljes folyamat alatt több lehetőséget is biztosít. A panasz előterjeszhető – az Ügyfél választása szerint – személyesen vagy más által átadott irat útján, telefonon, levélben illetve elektronikus úton.

Egyes esetekben (pl.: kihirdetett veszélyhelyzet) a Társaság vezetése dönthet a panaszkezelési bejelentési csatornák ideiglenes módosulásáról, illetve felfüggesztéséről, amelyről az Ügyfeleket a Társaság honlapján tájékoztatja.

Társaságunk biztosítja, hogy az Ügyfél meghatalmazott útján is eljárjon. Meghatalmazott útján történő ügyintézéshez ajánlott formanyomtatvány mintája honlapunkon a <http://www.dbfaktor.hu/letoeltheto-dokumentumok> menüpontban található meg és az Ügyfelek számára nyitva álló helységeiben (Ügyfélszolgálat) is elérhető. *(Amennyiben az ügyfél nem a Társaság által megadott nyomtatványt használja, a meghatalmazást közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.)*

A panasz megtételének joga alapvető fogyasztói jog, a Társaság a panasz befogadásáért, kivizsgálásáért és megválaszolásáért az Ügyféllel szemben külön díjat nem számít fel. A Társaság biztosítja, hogy az Ügyfelet semmilyen hátrány ne érje panasz megtétele miatt.

Személyesen benyújtott és telefonon bejelentett panaszok

Személyes ügyintézés esetén lehetőség van az egyeztetés időpontjának előzetes lefoglalására. Személyes ügyintézéskor – az Ügyfél ez irányú kérésére –Társaságunk ügyfélszolgálati munkatársai biztosítanak elég időt és nyugodt körülményeket a panaszkezelési szabályzat áttanulmányozására.

A szóbeli (ideértve a személyesen és telefonon tett) panaszt Társaságunk munkatársa azonnal megvizsgálja, szükség és lehetőség szerint orvosolja, és annak eredményéről tájékoztatást nyújt az Ügyfél részére. Szóbeli panasz esetén Társaságunk munkatársa felhívja a panaszos figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére is. Az Ügyfél kérheti szóban benyújtott panasz befogadásának írásban történő visszaigazolását.

Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, Társaságunk munkatársa a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. Társaságunk ügyintézője a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv egy példányát, az Ügyfél aláírásával az Ügyfél részére átadja. Mind a banki, mind a közüzemi panasz elutasítása esetén munkatársunk tájékoztatja az Ügyfelet a jogorvoslati lehetőségekről, és arról, hogy kérésére Társaságunk ingyenesen rendelkezésére bocsátja a vita rendezésére irányuló eljárás megindítására vonatkozó kérelem formanyomtatványait, illetve felvilágosítást ad azok elektronikus elérhetőségéről. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv a panaszra adott válasszal együtt kerül megküldésre az Ügyfél részére, a továbbiakban pedig az írásban előterjesztett panasz kezelésére vonatkozó szabályok szerint járnak el munkatársaink. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül kell megküldeni.

A panaszfelvételi jegyzőkönyvben az alábbi adatok kerülnek feltüntetésre:

- Ügyfél neve,
- Ügyfél lakcíme, székhelye, amennyiben tartózkodási helye eltér az állandó lakcímétől tartózkodási helye, közüzemi szerződésekből eredő panasz esetén a fogyasztási hely, illetve amennyiben szükséges levelezési címe,
- hozzájárulás esetén telefonszám, e-mail cím
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a panasz részletes leírása – Társaságunk a panasz elemeit elkülönítetten rögzíti a teljes körű kivizsgálás érdekében –,
- Ügyfél igénye,
- Ügyfél által kért értesítési mód,
- Társaságunk által létrehozott ügyfél azonosító száma, panasszal érintett szerződésszám, ügytől függően ügyfélszám,

- Ügyfél által átadott iratok jegyzéke, külön jelezve azon iratokat, dokumentumokat, bizonyítékokat, melyeket az Ügyfél nem adott át, kizárólag bemutatta Társaságunk részére,
- amennyiben azonnali kivizsgálás nem lehetséges, személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása,
- jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- Társaságunk, vagy a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

Azonnal nem kivizsgálható panasz esetén az Ügyfél erre irányuló kérelmére Társaságunk tájékoztatást nyújt, hogy a panaszkezelési eljárás milyen szakaszban van.

Telefonon közölt panasz esetén a Társaságunk az Ügyfél által indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezés érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Telefonon bejelentett panasz esetén Társaságunk munkatársa az adatvédelmi szempontokra tekintettel a hívás elején elvégzi az Ügyfél azonosítását. Az Ügyfél adatainak védelme érdekében kizárólag a sikeres ügyfél azonosítást követően tesz fel az ügyintéző az Ügyfél részére a reklamációval kapcsolatos adatokra vonatkozóan kérdéseket. Sikertelen azonosítás esetén munkatársunk minden olyan általános – a Társaságra vagy megbízójára, az ügyintézés menetére és egyéb esetre vonatkozó – információt biztosít, amely nem képezi az adatvédelem és a titoktartás tárgyát.

A telefonon közölt panaszokat a Társaság hangfelvétellel rögzíti, és 5 évig a jogszabályban foglaltak szerint megőrzi. A telefonos ügyintézés kezdetekor Társaságunk a beszélgetés rögzítésének tényéről, a hangfelvétel rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről és a hívás egyedi azonosítószámáról az Ügyfelet tájékoztatja.

Társaságunk az Ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja lehetőség szerint minél előbb, de legkésőbb 15 napon belül – kérésének megfelelően, - a hangfelvétel másolatát vagy a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Írásbeli panaszok

Az Ügyfél levél, fax és e-mail útján, személyesen, vagy más által átadva is benyújthatja mind a banki, mind közüzemi írásbeli panaszát Társaságunk részére. Társaságunk munkatársai az Ügyfél erre irányuló kérelme esetén tájékoztatást nyújtanak a panaszkezelési eljárásról, és arról, hogy az eljárás milyen szakaszban van.

Banki panasz esetén Társaságunk az írásbeli reklamáció benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank által közzétett formanyomtatványt is biztosítja az Ügyfél számára. Társaságunk a formanyomtatványt az Ügyfelek számára nyitva álló helyiségben elhelyezi, továbbá honlapján a <http://www.dbfaktor.hu/panaszkezelesi-szabalyzat> menüponton keresztül lehetővé teszi annak letöltését, továbbá az Ügyfél kérésére díjmentesen megküldi. A formanyomtatványok igényelhetők Társaságunktól a fent megadott elérhetőségeken.

A panaszok megválaszolása

A Társaság a panaszbejelentések kezelését attól függően, hogy a panasz banki vagy közüzemi ,

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvényben, az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII.17.) MNB rendeletben, 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. rendeletben, illetve
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben (Fgyt.) foglaltaknak megfelelően végzi.

Társaságunk a panaszokat teljeskörűen, az összes körülmény figyelembevételével kivizsgálja, és részletesen megválaszolja. A válaszlevél részletesen tartalmazza a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményét, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedéseket, illetve a panasz elutasítása esetén annak indoklását, valamint a válasz – szükség szerint – tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat pontos szövegét és hogy mely szervezetekhez fordulhat jogorvoslatért, illetve banki panaszok esetén azt, hogy Társaságunk álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés szerződéssel kapcsolatos jogvita rendezésének vagy fogyasztóvédelmi rendelkezés megsértésének kivizsgálására irányult. Társaságunk a választ közérthetően fogalmazza meg. A panasz kivizsgálásáért Társaságunk külön díjat nem számít fel.

Társaságunk a panaszokat fogyasztóbarát módon mérlegeli, és az alábbiaknak megfelelően jár el kivizsgálásuk, megválaszolásuk során.

A benyújtott közüzemi panasz esetén Társaságunk lehetőség szerint minél előbb, de legkésőbb a panaszkezelésre vonatkozó törvények rendelkezései szerint 15 napos, banki panaszok esetében 30 napos határidőn belül írásban, indokolással ellátott választ ad a panaszra. A válaszadás során Társaságunk elsősorban a nyilvántartásában szereplő elérhetőségeket (lakcím, levelezési cím, telefonszám, email cím) használja fel a kapcsolatfelvétel érdekében, amennyiben az Ügyfél a panasz bejelentésekor nem jelöli meg, hogy milyen módon és milyen elérhetőségére kéri a válasz megküldését.

Ha a panasz kivizsgálásához Társaságunknak további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi a kapcsolatot az Ügyféllel és/vagy az Engedményezővel a hiányzó adatok pótlása érdekében. Amennyiben a fenti határidőn belül a panasz teljes körű kivizsgálása nem lehetséges (pl.: a kivizsgáláshoz szükséges információ nem érkezik meg határidőn belül), a jogszabályban előírt határidőn belül az Ügyfelet tájékoztatjuk Társaságunk álláspontjáról, a késedelem okáról, illetve amennyiben lehetséges, a panaszkezelési eljárás lezárásának várható időpontjáról, majd a kért információ beérkezését követően áll módunkban a kiegészített választ az Ügyfélnek megküldeni.

Társaságunk a panaszt és az arra adott válaszát banki panasz esetén 5 évig, közüzemi panasz esetében t 3 évig őrzi meg.

Társaságunk a panaszokra az Ügyfél által megjelölt módon és csatornán válaszol amennyiben azzal jogszabályt, az Ügyfél és Társaságunk közvetlen érdekeit, illetve biztonsági előírásokat nem sért.

Banki panasz elutasítása esetén Társaságunk tájékoztatást ad a jogorvoslati lehetőségekről, valamint a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére, illetve a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem

benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatvány elektronikus elérhetőségeiről jelen szabályzat „Jogorvoslati lehetőségek és fórumok” pontjában foglaltak szerint. A fentiekén túl Társaságunk tájékoztatást nyújt az Ügyfélnek, hogy nem tett általános alávetési nyilatkozatot, illetve megadja a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét. Társaságunk a szükséges formanyomtatvány(oka)t nyomtatott formában, postai úton vagy az Ügyfél által kért módon, ingyenesen juttatja el Ügyfelei részére, amennyiben azt a fenti táblázatban foglalt elérhetőségek valamelyikén kéri.

Amennyiben Ügyfél ismételen – a korábbi panaszával megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó – panasszal él, úgy a jogszabályi követelmények figyelembevételével, Társaságunk a törvényi határidőn belül, indokolással ellátott álláspontját úgy küldi meg Ügyfél részére, hogy a korábbi panaszra adott választ csatolja.

Közüzemi panasz elutasítását minden esetben indoklással kell ellátni. Társaságunk emellett írásban tájékoztat arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

A korábbi, érdemben megválaszolt közüzemi panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a vállalkozás mellőzheti.

A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

Társaságunk a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat 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 szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- i) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Társaságunk a panaszt benyújtó Ügyfél adatait:

- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek és
- a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) szóló, az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 rendelete előírásainak megfelelően kezeli.

A panaszokkal kapcsolatos adatkezelés további rendelkezéseit a Társaság Adatkezelési Tájékoztatója tartalmazza, melyet Társaságunk székhelyén és az ügyintézési pontokon személyesen, az interneten, pedig a www.dbfaktor.hu/adatkezelesi-tajekoztato oldalon tanulmányozhat.

A panasz nyilvántartása

Társaságunk a banki panaszokról, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely tartalmazza

- a panasz benyújtásának (*Társasághoz történő érkezésének*) időpontját és a válaszadás határidejét,
- panaszkezeléssel foglalkozó szakterület (*a panaszkezelésért felelős szervezeti egység, vagy munkatárs*) által történő iktatás dátumát,
- a panaszos, illetve a panaszt benyújtója nevét, és az ügylettel kapcsolatos adatait,
- a panasz termékbesorolását,
- a panasz típusát,
- az Ügyfél által tett panasz rövid leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- ha a panasznak volt előzménye, annak hivatkozási sorszámát,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés rövid leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés teljesítésének határidejét, a végrehajtásáért felelős személy megnevezését,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés végrehajtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés végrehajtása meghaladta-e a szabályozásban előírt határidőt (igen/nem),
- a panasz okozott-e reputációs kockázatot,
- a panaszos ügy státuszát (lezárt/nyitott)
- a panasz minősítését (megalapozott, részben megalapozott, elutasított)
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának (*elektronikus válasz esetén megküldésének*) dátumát.

Amennyiben Társaságunk megbízásból kezel követeléseket, abban az esetben a kapcsolódó panaszokról a nyilvántartás vezetését megbízó végzi.

Jogorvoslati lehetőségek és fórumok

Amennyiben az Ügyfél a bejelentésre kapott válasszal nem ért egyet, esetleg új információval vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti a Társaságtól a jelen szabályzatban megjelölt elérhetőségek valamelyikén a panaszra adott válasz felülvizsgálatát. Ebben az esetben a Társaság ismét megvizsgálja az Ügyfél panaszát, és bejelentését új panaszként kezeli.

Az Ügyfél panaszának elutasítása, illetve a válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az alábbi szervezetekhez fordulhat:

- **Banki panasz esetén** a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben foglalt fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését kifogásolja, az Ügyfél a Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet,

illetve a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén – az Ügyfél döntése alapján – a Pénzügyi Békéltető Testülethez, a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához, vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat. A Pénzügyi Békéltető Testület döntése – amennyiben jogszabály eltérően nem rendelkezik – Társaságunkra nézve csak ajánlás, tekintettel arra, hogy Társaságunk nem tett a Pénzügyi Békéltető Testület döntésének kötelezőként történő elfogadását jelentő általános alávetési nyilatkozatot. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató 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.

A Társaság a fogyasztónak minősülő Ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz

- a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
 - b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására
- irányult.

Ha a Társaság szerint a panasz az a) és b) pontban foglaltakat is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő Ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 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 Társaságunktól jelen szabályzatban megjelölt elérhetőségeken.

A Magyar Nemzeti Bank levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777., telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu, honlap: www.mnb.hu, a panaszos formanyomtatvány

letölthetősége: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok> menüpontból vagy Társaságunk honlapjáról a <http://www.dbfaktor.hu/panaszkezelesi-szabalyzat> menüpontból.

Pénzügyi Békéltető Testület (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 06-80-203-776; email cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu, Meghallgatások helyszíne: 1133. Budapest, Váci út 76. szám alatti Capital Square iroda ház.), a panaszos formanyomtatvány letölthetősége: <http://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany> menüpontból vagy Társaságunk honlapjáról a <http://www.dbfaktor.hu/panaszkezelesi-szabalyzat> menüpontból.

A Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címe 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777., telefonszáma: +36 80 203 776. Személyesen Budapesten a Központ székhelyén, a 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. szám alatt, megyeszékhelyeken a Kormányablak Pénzügyi tanácsadó irodákban található meg.

A formanyomtatványok a Társaság honlapján is elérhetőek, illetve azok igényelhetőek Társaságunktól a Társaságnak a jelen Szabályzatban megadott elérhetőségein.

A Társaságunk székhelye szerint illetékes Budai Központi Kerületi Bíróság levelezési címe: 1525 Budapest, Pf.: 223, telefon: 06-1-391-4930, e-mail: birosag@bkkb.birosag.hu.

- **Közüzemi panasz esetén** az Ügyfél a bíróság, a lakóhelye szerint illetékes békéltető testület vagy a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóság eljárását kezdeményezheti.

A békéltető testület előtti eljárásra az Ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. Az Ügyfél belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a Társaság, illetve megbízás alapján történő kezelés esetén a megbízó társaság székhelye alapítja meg. Azonban az Ügyfél erre irányuló kérelme alapján mód van arra is, hogy az eddig említettek helyett, az Ügyfél kérelmében megjelölt bármely békéltető testület folytassa le az eljárást.

A Budapesti Békéltető Testület elérhetősége:

Székhely: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf. 10.

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Honlap: Internet: <https://bekeltet.bkik.hu/>

Fax: 06 (1) 488 21 86

Telefon: 06 (1) 488 21 31

Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztályelérhetősége:

Cím: 1051 Budapest, Sas utca 19.

Telefonszám: +36-1 450-2598

E-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu

Honlap: <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/budapest/szervezeti-egyseg/fogyasztovedelmi-foosztaly-2017>

Társaságunk honlapján valamennyi Békéltető Testület és Fogyasztóvédelmi Hatóság elérhetősége megtalálható a <http://www.dbfaktor.hu/panaszkezelesi-szabalyzat> „Békéltető testületek elérhetőségei” és a „Fogyasztóvédelmi Hatóságok elérhetőségei” linkek alatt.

A fogyasztóvédelmi tárgyú törvények alapján fogyasztónak nem minősülő Ügyfél (pl.: gazdasági társaság) a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

Az Ügyfél a [Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi honlapján](http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem) (<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>) további kapcsolódó információkat talál.

Közzététel

Társaságunk jelen Panaszkezelési Szabályzatát az Ügyfélszolgálatain és a honlapján is közzéteszi.

Díjbeszedő Faktorház Zrt.

Jelen szabályzatot a Vezetői Értekezlet 6/2021. (IX.28.) számú határozatával fogadta el.