

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

A Díjbeszedő Faktorház Zrt.
Panaszkezelési Szabályzata

Hatályba lépés dátuma: 2014. szeptember 1.

Készítette:

Ellenőrizte:

Jóváhagyta:

Bugáné Torkos Beáta

Szepesházi Ágnes

Kiss Ádám

dr. Keszei Róbert

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

A Díjbeszedő Faktorház Zrt.
Panaszkezelési Szabályzata

Hatályos: 2014. szeptember 1.

TARTALOM

| | <u>oldalszám</u> |
|--|------------------|
| A panasz bejelentése | 4 |
| A panaszok megválaszolása..... | 6 |
| A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai | 7 |
| A bejelentések nyilvántartása | 7 |
| Jogorvoslati fórumok | 8 |
| Közzététel..... | 10 |

A Díjbeszedő Faktorház Zrt. Panaszkezelési Szabályzata

A panasz bejelentése

A Díjbeszedő Faktorház Zrt. (továbbiakban „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> | Díjbeszedő Holding Zrt. által számlázott (közüzemi) számlatartozással kapcsolatban | |
|--|---|--|
| | Nem jogi eljárás alatt álló ügyek esetén | Jogi eljárás alatt álló ügyek esetén |
| <i>Személyesen</i> | 1024 Bp., Margit krt. 15. 1158 Bp., Molnár V. u. 94-96. 1062 Bp., Lehel u. 5. 1098 Bp., Napfény u. 8 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>Faxon, e-mailben, telefonon</i> | (36-1) 203-4509 panasz@dbfaktor.hu (36-1) 414-5000 | (36-1) 382-8748 panasz@dbfaktor.hu (36-1) 481-9770 |

| <i>Bejelentés módja</i> | Egyéb (pl.: banki) követeléssel 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>Faxon, e-mailben, telefonon</i> | (36-1) 203-4469 panasz@dbfaktor.hu (36-1) 481-9777 | (36-1) 382-8748 panasz@dbfaktor.hu (36-1) 481-9778 |

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

- Díjbeszedéssel kapcsolatos ügyintézés esetén: <http://www.dbrt.hu/index.php?id=36>
- Faktorált követelésekkel és jogi eljárásokkal kapcsolatos ügyintézés esetén: <http://www.dbfaktor.hu>

A panasz bejelentésére Társaságunk az eljárás teljes folyamat alatt több lehetőséget is biztosít. A panasz előterjeszhető – az Ügyfél választása szerint – személyesen, telefonon, levélben, fax útján, ill. elektronikus úton.

Társaságunk biztosítja, hogy az Ügyfél meghatalmazott útján is eljárjon. Meghatalmazott útján történő ügyintézéshez a szükséges formanyomtatvány mintája honlapunkon a <http://www.dbfaktor.hu/letoltheto-dokumentumok> menüpontban található meg.

Személyesen benyújtott és telefonon bejelentett panaszok

Személyes ügyintézés esetén lehetőség van az egyeztetés időpontjának előzetes lefoglalására.

A szóbeli (ideértve a személyesen és telefonon tett) panaszt Társaságunk munkatársa azonnal megvizsgálja, szükség szerint orvosolja, és annak eredményéről tájékoztatást nyújt Ügyfél részére. 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. Banki 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 jár el.

A panaszfelvételi jegyzőkönyvben az alábbi adatok kerülnek feltüntetésre:

- Ügyfél neve,
- lakcíme, székhelye, amennyiben tartózkodási helye eltér az állandó lakcímétől tartózkodási helye, közüzemi szerződésekből eredő panasz esetén a fogyasztási cím,
- hozzájárulás esetén telefonszám,
- 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, szerződésszám, ügyfélszám,
- Ügyfél által átadott iratok jegyzéke, külön jelezve azon iratokat, dokumentumokat, bizonyítékokat, melyeket az Ügyfél nem adott át, kizárólag bemutatva Társaságunk részére,
- amennyiben azonnali kivizsgálás nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása,
- jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- Társaságunk neve és címe.

Telefonon közölt panasz esetén a Társaságunk biztosítja az Ügyfél által indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 percen belüli élőhangos bejelentkezést.

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, 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 banki követelések esetében a hangfelvételeket legalább 1 évig, közüzemi követelések esetén 5 évig a jogszabályban foglaltak szerint megőrzi. A telefonos ügyintézés kezdetekor Társaságunk a beszélgetés rögzítésének tényéről az Ügyfelet tájékoztatja.

Társaságunk az Ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételt vagy a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Írásos panaszok

Az Ügyfél bármilyen módon benyújthatja írásbeli panaszát Társaságunk részére (levél, fax, e-mail).

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.

A panaszok megválaszolása

Társaságunk a panaszokat teljes körűen vizsgálja, és részletesen megválaszolja. A válaszlevél tartalmazza a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedéseket, elutasítás esetén annak indoklását 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. 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 panasz esetén Társaságunk a panaszkezelésre vonatkozó törvények rendelkezései szerint, 15 illetve 30 napos határidőn belül írásban, indokolással ellátott választ ad a panaszra. Ha a panasz kivizsgálásához Társaságunknak további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi a kapcsolatot az Ügyféllel és/vagy az Engedményezővel. Amennyiben a fenti határidőn belül a panasz teljes körű vizsgálása nem lehetséges (pl.: a kivizsgáláshoz szükséges információ nem érkezik meg határidőn belül), a jogszabályban előírt határidőn belül az Ügyfelet tájékoztatjuk Társaságunk álláspontjáról, majd a kért információ beérkezését követően áll módunkban a kiegészített választ az Ügyfélnek megküldeni.

Társaságunk a panaszt és az arra adott választ banki követelések esetén legalább 3, közüzemi követelések esetében 5 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 fórumok” pontjában foglaltak szerint. 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 ismételten – a korábbi panaszával megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó – panasszal él, úgy a jogszabályi követelmények figyelembevételével mellett, Társaságunk a törvényi határidőn belül, indokolással ellátott álláspontját úgy küldi meg Ügyfél részére, hogy a korábbi panaszra adott választ csatolja.

A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

Társaságunk a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyfélől:

- 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 szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) 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 megfelelően kezeli.

A bejelentések nyilvántartása

Társaságunk az Ügyfelek banki vagy más pénzügyi szolgáltatásból származó (továbbiakban: banki) követeléssel kapcsolatos panaszairól, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely tartalmazza

- a panaszos nevét,
- a panasz témáját,
- a panasz okát,

- a panasz rövid leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz kivizsgálásához illetve rendezéséhez szükséges intézkedéseket, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedések teljesítésének határidejét, a panaszbejelentés kivizsgálásával foglalkozó, végrehajtásért felelős ügyintéző nevét, valamint
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

Jogorvoslati fórumok

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

- **Ha a panasz banki követeléssel kapcsolatos** és Társaságunk tevékenységére vonatkozó, 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, vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

A Magyar Nemzeti Bank levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777., telefon: 06-1-48-99-100, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu, honlap: www.mnb.hu, a panaszos formanyomtatvány letölthetősége: <http://felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak> menüpontból vagy Társaságunk honlapjáról a <http://www.dbfaktor.hu/panaszkezelesi-szabalyzat> menüpontból.

A Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címe: Pénzügyi Békéltető Testület, 1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 06-1-4899-700, e-mail: pbt@mnb.hu, a panaszos formanyomtatvány letölthetősége: http://felugyelet.mnb.hu/pbt/bal_menu/letoltheto_dok menüpontból vagy Társaságunk honlapjáról a <http://www.dbfaktor.hu/panaszkezelesi-szabalyzat> menüpontból.

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.

- **Ha a panasz közüzemi vagy távközlési szolgáltatásból származó követeléssel kapcsolatos**, az Ügyfél a bíróság, a békéltető testület vagy a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőség 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 Díjbeszedő Faktorház Zrt. 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 levelezési címe: 1253 Budapest, Pf. 10.

A Fogyasztóvédelmi Felügyelőségek levelezési címei:

| | |
|---|--|
| Budapest Főváros Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége | 1364 Budapest, Pf 144. |
| Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége | 6000 Kecskemét, Klapka u. 34. |
| Baranya Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége | 7623 Pécs, Szabadság u. 7. |
| Békés Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége | 5600 Békéscsaba, József Attila u. 2-4. |
| Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége | 3501 Miskolc, Pf.: 589. |
| Csongrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége | 6701 Szeged, Pf.: 12. |
| Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége | 8050 Székesfehérvár, Pf.: 936. |
| Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége | 9002 Győr, Pf.: 311. |
| Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége | 4002 Debrecen, Pf.: 475. |
| Heves Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége | 3301 Eger, Pf.: 81. |
| Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége | 5000 Szolnok, Ady Endre út 35-37. |
| Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége | 2800 Tatabánya, Bárdos László u. 2. |
| Nógrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége | 3100 Salgótarján, Mérleg út 2. |
| Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége | 1365 Budapest, Pf.: 270. |
| Somogy Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége | 7401 Kaposvár, Pf.: 76. |
| Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége | 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10. |

| | |
|--|--|
| Tolna Megye Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége | 7100 Szekszárd, Szt. István tér 11-13. |
| Vas Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége | 9700 Szombathely, Pf. 29. |
| Veszprém Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége | 8200 Veszprém, Budapest út 3-5. |
| Zala Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége | 8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24. |

A fogyasztóvédelmi tárgyú törvények alapján fogyasztónak nem minősülő Ügyfél (pl.: gazdasági társaság) a panasz elutasítása esetén a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

Ügyfél a [Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi honlapján](https://felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak) (<https://felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak>) további kapcsolódó információkat talál.

Közzététel

Társaságunk jelen Panaszkezelési Szabályzatát az Ügyfelek számára nyitva álló helységeiben (Ügyfélszolgálat) és a honlapján közzéteszi.

Díjbeszedő Faktorház Zrt.