

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

A Díjbeszedő Faktorház Nyrt.
Panaszkezelési Szabályzata

Hatályos: 2013. január 1.

TARTALOM

oldalszám

A panasz bejelentése.....	3
A panaszok kivizsgálása.....	4
A bejelentések nyilvántartása	5
Jogorvoslati fórumok	6

A Díjbeszedő Faktorház Nyrt. Panaszkezelési Szabályzata

A panasz bejelentése

A Díjbeszedő Faktorház Nyrt. (továbbiakban „Társaság”) szolgáltatásaival, eljárásával, az ügyintézés módjával, ügyintézőinek magatartásával és bármely a Társaság tevékenységével kapcsolatos észrevételeket, panaszokat az Ügyfelek a következők szerint nyújthatják be:

<i>Bejelentés módja</i>	Díjbeszedő Holding Zrt. által számlázott (közüzemi) számlatartozással kapcsolatban	
	Nem jogi eljárás alatt lévő ügyek esetén	Jogi eljárás alatt lévő 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 Nyrt., 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 lévő ügyek esetén	Jogi eljárás alatt lévő ügyek esetén
<i>Személyesen</i>	1119 Bp., Vahot u. 8.	
<i>Levélben</i>	Díjbeszedő Faktorház Nyrt., 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>

Társaságunk az Ügyfélszolgálati Irodák nyitva tartási ideje alatt biztosítja Ügyfelei számára a telefonos elérhetőség lehetőségét. Társaságunk lehetőséget biztosít a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. Társaságunk biztosítja, hogy az Ügyfél meghatalmazott útján eljárhat. Meghatalmazott útján történő ügyintézéshez a szükséges formanyomtatvány mintája a honlapon megtalálható.

A Díjbeszedő Faktorház Nyrt. a panaszokat teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja.

Társaságunk az írásbeli panasz benyújtásához a Felügyelet által közzétett formanyomtatványt az Ügyfelek számára nyitva álló helyiségben elhelyezi, továbbá a honlapján keresztül elérhetővé teszi annak letöltését.

A panaszok kivizsgálása

Társaságunk a panaszok kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

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

A szóbeli (ideértve a személyesen és telefonon tett) panaszt Társaságunk azonnal megvizsgálja, szükség szerint orvosolja, és annak eredményéről tájékoztatást nyújt az Ügyfelek részére. Az Ügyfelek kérhetik szóban benyújtott panaszuk befogadásának írásban történő visszaigazolását.

Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, Társaságunk a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. Társaságunk a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv egy példányát átadja, a telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt megküldi 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
- panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
- az Ügyfél panaszának részletes leírása. Társaságunk a panasz elemeit elkülönítetten rögzíti a teljes körű kivizsgálás érdekében
- Társaságunk ügyfél azonosító száma
- 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.

Telefonon bejelentett panasz esetén Társaságunk munkatársa az adatvédelmi szempontokra tekintettel a hívás elején elvégzi az Ügyfél azonosítását. Az Ügyfelek adatainak védelme érdekében kizárólag a sikeres ügyfél azonosítást követően tesz fel az ügyintéző az Ügyfelek részére a reklamációval kapcsolatos adatokra vonatkozóan kérdéseket.

Telefonon közölt panasz esetén a Társaságunk biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

A telefonon közölt panaszokat a Társaság 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 hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Írásban (postai úton, faxon, elektronikus levélben, ill. személyesen vagy más által átadott irat útján) benyújtott panasz esetén Társaságunk a panaszkezelésre vonatkozó törvények rendelkezései szerint, 15 illetve 30 napos határidőn belül írásban, indokolással ellátott választ ad a panaszra. Amennyiben ez bármely okból nem lehetséges (pl.: az engedményező megkeresése szükséges a válaszadáshoz), a jogszabályban előírt határidőn belül az Ügyfeleket tájékoztatjuk arról, hogy az engedményező választ követően áll módunkban a panaszra adott választ az Ügyfélnek megküldeni.

Társaságunk az írásbeli panaszt és az arra adott választ banki követelések esetén legalább 3, közüzemi követelések esetében 5 évig őrzi meg

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

Társaságunk a panaszt benyújtó Ügyfelek adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. Törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

A bejelentések nyilvántartása

Társaságunk az Ügyfelek 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 panasz megválaszolásának időpontját.

Jogorvoslati fórumok

Az Ügyfelek panaszuk elutasítása esetén az alábbi szervezetekhez fordulhatnak:

- **Ha a panasz banki követeléssel kapcsolatos,** a szolgáltató a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás – a panasz tárgyától függően – tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra, továbbá a panasz elutasítása esetén arra, hogy a panasz és a panaszkezelés álláspontja szerint
- a) a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. CLVIII. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására, vagy
- b) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányul.

Az Ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy az a) pont esetében a fogyasztóvédelmi eljárás a Felügyeletnél kezdeményezhető, a b) pont esetében pedig az ügyfél döntése alapján a Pénzügyi Békéltető Testülethez, vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete levelezési címe: H-1534 Budapest BKKP Postafiók: 777., telefon: 06-1-48-99-100, e-mail cím: ugyfelszolgalat@pszaf.hu, honlap: www.pszaf.hu)

A Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172., telefon: 06-1-4899-100, e-mail: pbt@pszaf.hu, honlap: www.pszaf.hu

A 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 követeléssel kapcsolatos,** az ügyfél a bíróság, a Díjbeszedő Faktorház Nyrt. székhelye szerint illetékes Békéltető Testület vagy a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőség eljárását kezdeményezheti.

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	7623 Pécs, Szabadság u. 7.

Fogyasztóvédelmi Felügyelősége	
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, Fő tér 4.
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, Széll Kálmán u. 31-33.
Veszprém Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége	8200 Veszprém, Megyeház tér 1.

Zala Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége	8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24.
--	-----------------------------------

Tájékoztatjuk az Ügyfeleket, hogy [a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete fogyasztóvédelmi honlapján](http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak) (http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak) további kapcsolódó információkat találnak.

Díjbeszedő Faktorház Nyrt.