

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

A Díjbeszedő Faktorház Zrt.
Panaszkezelési Szabályzata

Hatályos: 2016. december 1.

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, termékeivel maradéktalanul elégedett legyen.

Időnként 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 Tájékoztató elnevezésű dokumentummal a Társaság segítséget kíván nyújtani abban, hogy termékeivel, szolgáltatásaival, vagy ezek minőségével, Ügyintézői magatartásával, vagy bármely más témával kapcsolatban felmerült panaszát milyen módon terjesztheti elő.

Ennek érdekében kérjük, hogy figyelmesen olvassa el jelen Tájékoztatónkat, 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 információt talál a Magyar Nemzeti Bank honlapján a felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak oldalon.

Figyelmét és együttműködését köszönjük!

Díjbeszedő Faktorház Zrt.

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

Ügyfélszolgálati irodáink pontos címei és nyitvatartási ideje:

A Díjbeszedő Holding Zrt. Ügyfélszolgálati irodái

Kirendeltség címe	Hétfő	Kedd	Szerda, csütörtök	Péntek
1062 Bp., Lehel u. 5.	8-20 óráig	8-18 óráig	9-16 óráig	8-14 óráig
1119 Bp., Vahot u. 8.				
1024 Bp., Margit krt. 15.				
1091 Bp., Üllői út 117.				
1098 Bp., Napfény u. 8.				
1158 Bp., Molnár V. u. 94–96.				

A Díjbeszedő Faktorház Zrt. Ügyfélszolgálati irodája a 1119 Bp., Vahot u. 8 szám alatt érhető el, a fent jelzettel azonos nyitvatartási időben.

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

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 ajánlott formanyomtatvány mintája honlapunkon a <http://www.dbfaktor.hu/letoltheto-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 szerint orvosolja, és annak eredményéről tájékoztatást nyújt az Ügyfél részére. Szóbeli panasz esetén Társaságunk munkatársa felhívja a panaszos figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére is. 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. Pénzügyi szolgáltatói (továbbiakban: banki) követelésekkel kapcsolatos 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 bemutatta Társaságunk részére,
- amennyiben azonnali kivizsgálás nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása,
- jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- Társaságunk 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 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 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 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 a hangfelvételt vagy a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Írásos panaszok

Az Ügyfél levél, fax és e-mail útján nyújthatja be 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 igényelhetőek Társaságunktól a fent megadott elérhetőségeken.

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 lehetőség szerint minél előbb, de legkésőbb a panaszkezelésre vonatkozó törvények rendelkezései szerint, 15 illetve 30 napos határidőn belül írásban, indoklással 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 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 választ 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. A fentiekben túl Társaságunk tájékoztatást nyújt az Ügyfélnek, hogy nem tett általános alávétési 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 figyelembevétele 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 a megvásárolt és tulajdonában lévő banki követelésekkel kapcsolatos 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 panasz 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 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.

A Társaságunk által megbízásból kezelt banki követelések esetében a kapcsolódó panaszokról a nyilvántartás vezetését megbízó végzi.

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 vagy megbízónk 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 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 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: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/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 formanyomtatványok igényelhetőek Társaságunktól a fent megadott elérhetőségeken.

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 lakóhelye szerint illetékes 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., illetve megbízásból 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. III. em. 310.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

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

Fax: 06 (1) 488 21 86

Telefon: 06 (1) 488 21 31

A Budapesti Fogyasztóvédelmi Felügyelőség elérhetősége:

Budapest Főváros Kormányhivatala Műszaki, Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 1052 Budapest, Városház u. 7.

Postacím: 1364 Budapest, Pf.: 144.

Telefonszám: +36-1 450-2598

E-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu

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

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](http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem) (<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>) további kapcsolódó információkat talál.

Közzététel

Társaságunk jelen Panaszkezelési Szabályzatát az Ügyfélszolgálatain és a honlapján közzéteszi.

Díjbeszedő Faktorház Zrt.