

SZ-11/2026. számú szabályzat v01

**A Díjbeszedő Faktorház Zrt.
Panaszkezelési Szabályzata**

Hatályos: 2026. július 13. napjától

Karbantartásáért felelős:

Követeléskezelési szakterület

Ellenőrizte:

dr. Szilágyi Attila Bálint
jogi igazgatóhelyettes

Tartalom

A Díjbeszedő Faktorház Zrt. Panaszkezelési Szabályai.....	3
A Díjbeszedő Faktorház Zrt. Panaszkezelési Szabályzata	4
Fogalmak.....	4
A panasz bejelentése	5
A panaszok megválaszolása	9
A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai.....	11
A panasz nyilvántartása.....	11
Jogorvoslati lehetőségek és fórumok	12
Közzététel.....	Hiba! A könyvjelző nem létezik.

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 az alábbi honlapokon:

- Magyar Nemzeti Bank: mnb.hu/fogyasztovedelem
- Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság: <https://nkfh.gov.hu/bemutakozas>
- Kormányhivatalok elérhetőségei:
https://api.nkfh.gov.hu/uploads/kormanyhivatalok_elerhetosegei_c92289cb4d.pdf

Figyelmét és együttműködését köszönjük!

Díjbeszedő Faktorház Zrt.

A Díjbeszedő Faktorház Zrt. Panaszkezelési Szabályzata

A Díjbeszedő Faktorház Zártkörűen Működő Részvénytársaság befogad, nyilvántartásba vesz, teljeskörűen kivizsgál és megválaszol minden, lejárát előtt vagy lejártan megvásárolt követelésekkel kapcsolatban felmerült panaszt.

Fogalmak

- a) **Társaság:** Díjbeszedő Faktorház Zártkörűen Működő Részvénytársaság
- b) **panasz:** A Társaság 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 összezszerűségét 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.

c) **pénzügyi panasz vagy** pénzügyi szolgáltatásból eredő panasz: amennyiben a panasz a Társaság, mint pénzügyi intézmény eljárásával, továbbá a Társaság által megvásárolt olyan követelés fennállásával vagy összezszerűségével kapcsolatos, mely követelés alapjául szolgáló jogviszony pénzügyi szolgáltatás

d) **nem pénzügyi panasz vagy** nem pénzügyi szolgáltatásból eredő panasz: amennyiben a panasz a Társaság által megvásárolt olyan követelés fennállásával vagy összezszerűségével kapcsolatos, melynek alapjául szolgáló jogviszony nem pénzügyi szolgáltatás (jellemzően közüzemi szolgáltatás)

e) **jogi eljárás alatt álló ügyek:** amennyiben fizetési meghagyás kibocsátásos eljárás, peres eljárás vagy végrehajtási eljárás van folyamatban;

f) **nem jogi eljárás alatt álló ügyek:** minden olyan ügy, ahol a Társaság a követelés érvényesítése érdekében fizetési emlékeztetőt vagy felszólítást küldött az ügyfél részére, de jogi eljárás még nem indult.

g) **Ügyfél:** panaszkezelési, illetve fogyasztóvédelmi szempontok alapján a követelésvásárlási tevékenység eredményeképpen megvásárolt követelések tekintetében fizetésre kötelezett természetes vagy jogi személy, illetve egyéb szervezet, függetlenül a fizetési kötelezettség jogalapjától vagy elnevezésétől (adós, adóstárs, kezes, zálogkötelezett stb.)

h) Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy Ügyfél.

i) **Engedményező:** azon nem természetes személyek, melyektől a 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:

Bejelentés módja	Nem jogi eljárás alatt álló, nem pénzügyi panaszok esetén	Jogi eljárás alatt álló ügyek és pénzügyi panaszok esetén
Személyesen	1062 Bp., Teréz krt. 51. 1101 Bp., Üllői út 114-116. 1119 Bp., Vahot u. 8.	1119 Bp., Vahot u. 8.
Levélben	Díjbeszedő Faktorház Zrt., 1518 Bp., Pf.: 35.	
E-mailben, telefonon, faxon	panasz@dbfaktor.hu , (36-1) 414-5000, (36-1) 203-4469	panasz@dbfaktor.hu , (36-1) 510-0899, (36-1) 203-4469

Ügyfélszolgálati irodáink pontos címei és nyitvatartási ideje:

Ügyfélszolgálati irodák címe	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek
1119 Bp., Vahot u. 8.	8-20 óráig	8-16 óráig	10-16 óráig		8-14 óráig
1062 Bp., Teréz krt. 51.	8-18 óráig		10-16 óráig	8-16 óráig	
1101 Bp., Üllői út 114-116.			8-16 óráig	10-16 óráig	

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

Telefonos ügyfélszolgálataink hívásfogadási ideje:

	Jogi eljárás alatt nem álló, nem pénzügyi panaszok esetében	Jogi eljárás alatt álló és pénzügyi panaszok esetében
Telefonszám	(36-1) 414-5000	(36-1) 510-0899
nem pénzügyi szolgáltatásból eredő panasz esetén	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

A panasz bejelentésére a Társaság tevékenységének teljes folyamata alatt több lehetőséget is biztosít. A panasz előterjeszthető – az Ügyfél választása szerint – szóban vagy írásban, a fenti táblázatok szerinti módok valamelyikén.

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

A Társaság biztosítja, hogy az Ügyfél meghatalmazott útján is eljárjon. Meghatalmazott útján történő ügyintézéshez ajánlott formanyomtatvány mintája honlapunkon a Társaság weboldalán, a <http://www.dbfaktor.hu/letoltheto-dokumentumok> menüpontban található meg és az Ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben (Ügyfélszolgálat) is elérhető. Amennyiben az Ügyfél nem a Társaság által megadott nyomtatványt használja, a meghatalmazást közokiratba, teljes bizonyító erejű magánokiratba, vagy ügyvéd által ellenjegyzett okiratba 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 a panasz megtétele miatt.

Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát a függő közvetítő – ide nem értve a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 4. § (1) bekezdés 34. pont *b)* alpontjában meghatározott többes ügynököt – vagy tagszervező részére küldi meg vagy adja át, a függő közvetítőt vagy tagszervezőt megbízó szolgáltató felel a panasz szolgáltató felé történő haladéktalan továbbításáért, illetve kezeléséért.

Szóban (személyesen vagy telefonon) előterjesztett 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.

A szóbeli panasz felvételét követően a Társaság tájékoztatja az Ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, amennyiben az eltér a panaszt felvevő ügyfélszolgálattól.

Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság munkatársa a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. A Társaság ügyintézője a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv egy példányát az Ügyfél aláírásával az Ügyfél részére átadja. Mind a pénzügyi, mind a nem pénzügyi panasz elutasítása esetén munkatársunk tájékoztatja az Ügyfelet a jogorvoslati lehetőségekről, és arról, hogy kérésére a Társaság 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, közműkövetelésből 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 – a Társaság a panasz elemeit elkülönítetten rögzíti a teljeskörű kivizsgálás érdekében ,
- Ügyfél igénye,
- Ügyfél által kért értesítési mód,
- Társaságunk által létrehozott ügyfélaazonosító 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,
- a Társaság, vagy a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

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

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

Telefonon előterjesztett panasz esetén a Társaság munkatársa az adatvédelmi szempontokra tekintettel a hívás elején elvégzi az Ügyfél azonosítását. Az Ügyfél adatainak védelme érdekében kizárólag a sikeres ügyfélazonosítást 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 információ megismerhetőségét adatvédelmi, titokvédelmi vagy más előírás nem korlátozza.

A telefonon közölt panaszokat a Társaság hangfelvétellel rögzíti, és pénzügyi panaszok esetén 5 évig, nem pénzügyi panaszok esetén 3 évig a jogszabályban foglaltak szerint megőrzi. A telefonos ügyintézés kezdetekor a Társaság a beszélgetés rögzítésének tényéről, a hangfelvétel rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről és a hívás egyedi azonosítószámáról az Ügyfelet tájékoztatja.

A Társaság az Ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja lehetőség szerint minél előbb, de Pénzügyi panasz esetén legkésőbb 25 napon belül, nem pénzügyi panaszok esetén 30 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 pénzügyi szolgáltatásra, mind pedig a nem pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó írásbeli panaszát a Társaság részére. A Társaság munkatársai az Ügyfél erre irányuló kérelme esetén tájékoztatást nyújtanak a panaszkezelési eljárásról, és arról, hogy az eljárás milyen szakaszban van.

Pénzügyi szolgáltatást érintő panasz esetén a Társaság 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 a fent megadott elérhetőségeken igényelhetők a Társaságtól.

Amennyiben az Ügyfél Pénzügyi szolgáltatást érintő írásbeli panaszát a Társaság függő ügynöke, a Díjbeszedő Holding Zrt. részére küldi meg vagy adja át, a Társaság biztosítja a panasz Társaság felé történő haladéktalan továbbítását, ennek megfelelő kezelését, melyért a Társaság felelős.

A panaszok megválaszolása

A Társaság a panaszbejelentések kezelését attól függően, hogy pénzügyi szolgáltatásból eredő, vagy sem:

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvényben, 2026. július 18. napjáig az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII.20.) MNB rendeletben, 2026. július 18. napjától az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2026. (VI.3.) MNB rendeletben, a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények, a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők, valamint a külön törvény szerinti hitelgondozók ügyleteinek vonatkozásában a pénzügyi szektor egyes intézményei panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 95/2025. (V. 8.) Korm. rendeletben, illetve
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben (Fgytv.) foglaltaknak megfelelően végzi.

A Társaság 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 pénzügyi szolgáltatásból eredő panaszok esetén azt, hogy a Társaság álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés szerződéssel kapcsolatos jogvita rendezésének vagy fogyasztóvédelmi rendelkezés megsértésének kivizsgálására irányult. A Társaság a választ közérthetően fogalmazza meg. A panasz kivizsgálásáért a Társaság külön díjat nem számít fel.

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

A panaszokra adott válaszokat a Társaság lehetőség szerint minél előbb, de legkésőbb a panaszkezelésre vonatkozó jogszabályok rendelkezései szerint – amennyiben az adott panaszra vonatkozó jogszabály ennél rövidebb határidőt nem ír elő – 30 napos határidőn belül írásban, indokolással ellátott választ ad. A válaszadás során a Társaság elsősorban a nyilvántartásában szereplő elérhetőségeket (lakcím, levelezési cím, telefonszám, e-mailcím) 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 a Társaságnak 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 tájékoztatja a Társaság az álláspontjáról, a késedelem okáról, illetve amennyiben lehetséges, a panaszkezelési eljárás lezárásának várható időpontjáról, majd a kért információ beérkezését követően van lehetőség a kiegészített választ az Ügyfélnek megküldeni.

A Társaság a panaszt és az arra adott válaszát pénzügyi panasz esetén 5 évig, nem pénzügyi

panasz esetén 3 évig őrzi. Amennyiben egy panasz kapcsán a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (Szt.) szerinti bizonylatok kapcsolódnak, úgy az érintett bizonylatok kapcsán a Társaság az Szt. bizonylatok megőrzésére vonatkozó követelményeknek eleget tesz.

A Társaság a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ elektronikus úton küldi meg, amennyiben

a) az írásbeli panaszt az Ügyfél

aa) a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, vagy

b) a szóbeli panaszt előterjesztő Ügyfél a válasz megküldését a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címére vagy a kizárólag általa hozzáférhető elektronikus ügyintézési felületre kérte.

A Társaság a jogszabályban foglalt kivételekkel a választ írásbeli panasz esetén a panasz előterjesztésére igénybe vett csatornával megegyező, szóbeli panasz esetén az ügyfél által megjelölt csatornán küldi meg.

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

Pénzügyi szolgáltatásból eredő panasz elutasítása esetén a Társaság 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 fentieken túl a Társaság tájékoztatást nyújt az Ügyfélnek, hogy nem tett általános alávetési nyilatkozatot, illetve megadja a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét.

A Társaság a szükséges formanyomtatvány(oka)t nyomtatott formában, postai úton vagy az Ügyfél által kért módon, ingyenesen juttatja el Ügyfelei részére.

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

Nem pénzügyi szolgáltatásból eredő panasz elutasítását minden esetben indoklással kell ellátni. A Társaság emellett írásban tájékoztatja az Ügyfelet 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, valamint a fentieken túl a Társaság tájékoztatást nyújt az Ügyfélnek, hogy nem tett általános alávetési nyilatkozatot. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

A Társaság ezúton is tájékoztatja ügyfeleit, hogy nem pénzügyi panaszok esetén az Fgytv. 36. § (1) bekezdése szerinti, továbbá pénzügyi panaszok vonatkozásában a Pénzügyi Békéltető Testület eljárása tekintetében általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

A korábbi, érdemben megválaszolt 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

A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat 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) 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.

A Társaság 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 a Társaság székhelyén és az ügyintézési pontokon személyesen, az interneten pedig a www.dbfaktor.hu/adatkezelesi-tajekoztato oldalon tanulmányozhat.

A panasz nyilvántartása

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

- a panasz benyújtásának (Társasághoz történő érkezésének) időpontját,
- a panasz típusát,
- az Ügyfél által tett panasz rövid leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- 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 minősítését (megalapozott, részben megalapozott, elutasított)
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának (elektronikus válasz esetén megküldésének) dátumát,
- a panaszra adott válasz iktatószámát.

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:

- Pénzügyi szolgáltatásból eredő 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 szolgáltatásra igénybevételére vonatkozó jogviszony létrejöttével, teljesítésével kapcsolatos jogvita esetén – a Fogyasztó döntése alapján – a Pénzügyi Békéltető Testülethez, a Magyar Nemzeti Bankhoz, vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat. A Pénzügyi Békéltető Testület döntése – amennyiben jogszabály eltérően nem rendelkezik – a Társaságra nézve csak ajánlás, tekintettel arra, hogy a Társaság 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 Fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg a kétfélmillió forintot.

A Társaság a Fogyasztót a pénzügyi szolgáltatásból eredő panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz

- a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
 - 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 Fogyasztót 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 Magyar Nemzeti Bank 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 letölthető: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz> menüpontból vagy Társaságunk honlapjáról a <http://www.dbfaktor.hu/panaszkezelesi-szabalyzat> menüpontból.

Személyesen Budapesten a 1122 Budapest, Krisztina krt. 6. szám alatt, megyeszékhelyeken a Kormányablak Pénzügyi tanácsadó irodákban található meg.

Pénzügyi Békéltető Testület (székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levelezési címe: H-1525 Budapest Pf. 172, telefon: 06-80-203-776; email cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu), a panaszos formanyomtatvány letölthető: <http://www.mnbb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany> menüpontból vagy Társaságunk honlapjáról <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: bkbb.elnokseg@birosag.hu.

- Nem pénzügyi szolgáltatásból eredő panasz esetén a Fogyasztó 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: <https://bekeltet.bkik.hu/>

Telefon: +36-1488-2131

Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály Hatóság Tanácsadó Iroda elérhetősége: Cím: 1117 Budapest, Prielle Kornélia utca 4/b.

Telefonszám: +36-1-450-2598

E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu

Honlap: <https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/budapest/megye/ugyfelszolgalat/budapest-1117-2> 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) 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 (nem pénzügyi panaszok), a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó jogviszony létrejöttével, teljesítésével kapcsolatos jogvitája (pénzügyi panaszok) rendezése érdekében, a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

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

Záró rendelkezések

A Társaság jelen Panaszkezelési Szabályzatát az Ügyfélszolgálatain és a honlapján is közzéteszi.

Jelen szabályzatot a Vezérigazgató a 16/2026. (VII.13.) számú határozatával fogadta el.

A jelen szabályzat hatályba lépésével hatályát veszti a Társaság 11/2024. számú Panaszkezelési szabályzata.