

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT¹

**Az ügyfelek panaszainak bejelentéséről, kezeléséről,
nyilvántartásáról**

Kiadás:4

¹ MNB 6/C.5

A **DEMAND FAKTOR Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (a továbbiakban: Társaság) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 288. §, 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. rendelet, valamint az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII.20.) MNB rendelet és a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről szóló 16/2021. (XI.25.) MNB ajánlás alapján a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszok megtételéről és kezeléséről az alábbiak szerint rendelkezik.

A Társaság biztosítja, hogy az ügyfél a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy megbízott által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) díjmentesen közölhesse.

I. A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasz:

a) személyesen:

aa) a panaszügyintézés helye (székhely):	2360 Gyál, Bánki Donát u 20
nyitvatartási időben (munkanapokon):	csütörtök: 10:00 – 12:00, hétfő: 10:00-12:00

b) telefonon:

ba) telefonszám:	+36 (1) 773 3390
bb) hívásfogadási idő (nyitvatartási idő munkanapokon):	kedd, szerda, csütörtök, 12:00 – 14:00 péntek 10-12 Hétfő: 10:00-18:00

2. Írásbeli panasz:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján,

b) postai úton (levelezési cím: 2360 Gyál, Bánki Donát u 20)

c) elektronikus levélben (e-mail cím: panasz@demandfaktor.hu), melyet a társaság folyamatosan fogad.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

II. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálásáról a Társaság ügyfélszolgálati ügyintéző útján gondoskodik, és a vizsgálat az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A Társaság a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

A Társaság gondoskodik a panaszban foglaltakkal kapcsolatos összes lényeges információ és dokumentum beszerzéséről és megvizsgálásáról, ideértve szükség esetén az eljáró ügyintéző, illetve közvetítő nyilatkozatát is. Dedikált panaszkezelési felelősrünk Bányácski Ferenc.

A Társaság a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz azonosítására szolgáló adatra, a panasz érkezésének időpontjára, a panasszal együtt csatolt mellékletek felsorolására, a panasz teljeskörű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldásra vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz – szükség szerint – tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. A Társaság arról is tájékoztatást nyújt, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület mely esetekben hozhat alávétési nyilatkozat hiányában is kötelezést tartalmazó határozatot.

A Társaság válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a szolgáltató a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

Ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a Társaság által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, a Társaság a korábbi álláspontját fenntartja, válaszában kötelezettségét a korábbi válaszelevélre történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

A Társaság erre irányuló kérés esetén, vagy az írásbeli panasz benyújtási csatornájának függvényében (e-mail, internetes felület) a panasz beérkezésének visszaigazoláskor írásbeli tájékoztatást nyújt a panaszkezelés folyamatáról. Az MNB honlapján (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-navig ator-fuzetek>) további tájékoztatást kaphat a panaszkezeléssel kapcsolatos részletes szabályokról.

1. Szóbeli panasz

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

A Társaság az ügyféllel történt telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, melyről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A Társaság a hangfelvételt öt évig megőrzi.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A Társaság tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül, térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani - kérésének megfelelően - a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,

- d) a panasszal érintett Társaság neve és címe,
- e) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

2. Írásbeli panasz

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek. A Társaság lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához – a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett – (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugvi-panasz/formanyomtatvanyok>) formanyomtatványt alkalmazzon (*Melléklet*), amelyet a Társaság a saját honlapján is elérhetővé tesz az ügyfelek számára. A Társaság köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

A Társaság a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a szolgáltató által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik

III. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám,
- 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 Társaságnál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség, jogorvoslat

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő, tehát az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

a) **Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén)

PBT székhelye: MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9.
 ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 6.
 telefonszáma: 06-1-489-9700, 06-80-203-776
 internetes elérhetősége: <https://www.mnb.hu/bekeltetes>
<https://www.mnb.hu/a-jegybank/informaciok-a-jegybankrol/elerhetosegi-adatok>
 levelezési címe: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.
 meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76.

b) **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ** (Levélcím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.; Telefon: +36-80/203-776; E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu)

c) bíróság.

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 fogyasztónak minősülő ügyfél az a) pontban foglalt esetben a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a Társaság külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

Fogyasztónak nem minősülő ügyfél az a) pontban foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány költségmentes megküldését igényelheti. A nyomtatványt igazolható módon kell kiküldeni, az ügyfél kérésének megfelelően e-mailen vagy postai úton.

V. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni. A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának – *elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés* – dátumát.

A Társaság a hangfelvételt öt évig megőrzi, továbbá a panaszt és az arra adott választ öt évig megőrzi.

.....
 Igazgatóság nevében
 Igazgatóság elnöke

Melléklet: Fogyasztói panasz formanyomtatvány**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.)
BENYÚJTANDÓ PANASZ PÉNZÜGYI SZERVEZETTEL KAPCSOLATOS
VITÁK RENDEZÉSÉRE**

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):*

--

*személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panasza és igénye**Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):**

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek az írásbeli panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):**Panasz oka:**

- | | |
|--|--|
| ☐ Nem nyújtottak szolgáltatást | ☐ Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet |
| ☐ Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották | ☐ Járulékos költségekkel nem ért egyet |
| ☐ Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást | ☐ Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet |
| ☐ A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották | ☐ Kártérítés összegével nem ért egyet |
| ☐ A szolgáltatást megszüntették | ☐ A kártérítést visszautasították |
| ☐ Kára keletkezett | ☐ Nem megfelelő kártérítést nyújtottak |
| ☐ Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | ☐ Szerződés felmondása |
| ☐ Téves tájékoztatást nyújtottak | ☐ Egyéb panasza van |
| ☐ Hiányosan tájékoztatták | |

Egyéb típusú panasz megnevezése:

II. A panasz részletes leírása:

[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]

Kelt:

Aláírás: