

Determin Hitelcentrum Zrt.

Panaszkezelési szabályzat

2019.

Hatályba léptetés

A Determin Hitelcentrum Zrt. annak érdekében, hogy a vele szerződésben álló ügyfelek panaszainak befogadását, kivizsgálását és a felmerülő kifogások elintézését szabályozott és dokumentált keretek között hajthassa végre, a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény, továbbá az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII.17.) MNB rendelet előírásaival összhangban, a hivatkozott MNB rendelet 1. sz. mellékletét képező segédlet alkalmazásával megalkotta Panaszkezelési szabályzatát.

A jelen Panaszkezelési szabályzatban (a továbbiakban: Szabályzat) rögzített alapelvek, előírások alkalmazása a mai naptól kezdve a Determin Hitelcentrum Zrt. (a továbbiakban: Társaság) minden munkavállalója számára kötelező.

Balogh Dezső
Igazgatóság elnöke

Budapest, 2019. március 01.

Tartalomjegyzék

TARTALOMJEGYZÉK	3
I. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI	4
I.1. SZÓBELI PANASZ BENYÚJTÁSÁNAK LEHETŐSÉGEI	4
I.2. ÍRÁSBELI PANASZ BENYÚJTÁSÁNAK LEHETŐSÉGEI	4
I.3. ELJÁRÁS MEGHATALMAZOTT ÚTJÁN	4
II. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA	4
II.1. SZÓBELI PANASZ	4
II.2. ÍRÁSBELI PANASZ	5
III. A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI	5
IV. PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG	5
V. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA	6

I. A panasz bejelentésének módjai

A Társaság ügyfelei szóban és írásban is benyújthatják panaszukat.

I.1. Szóbeli panasz benyújtásának lehetőségei

I.1.a. Személyesen

A panaszügyintézés helye: az ügyfél számára nyitva álló 1034 Budapest, Seregély u. 9. címen.

Nyitvatartási idő: a Társaság mindenkori Hirdetményében meghatározott üzleti órák (jelenleg hétfőtől csütörtökig 11 és 13 óra között).

I.1.b. Telefonon

A Társaság a telefonon közölt szóbeli panaszt a +36 70 329-1158 telefonszámon, az alábbi időszakokban fogadja:

H, Sze, Cs, P: 10 és 12 óra között,

K: 8.00 és 20.00 óra között.

I.2. Írásbeli panasz benyújtásának lehetőségei

I.2.a. Személyesen vagy más által átadott irat útján.

I.2.b. Postai úton (levelezési cím: 1034 Budapest, Seregély u. 9.).

I.2.c. Telefaxon, az alábbi számon: +36 1 439-1795

I.2.d. Elektronikus levél útján, az alábbi e-mail címre: determin@t-online.hu

I.3. Eljárás meghatalmazott útján

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 kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik.

II.1. Szóbeli panasz

II.1.1. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. 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. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel.

II.1.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

II.1.3. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.

II.1.4. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani – kérésének megfelelően - a hangfelvétellel készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

II.1.5. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

II.1.6. 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.

II.1.7. A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- 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 szolgáltató neve és címe
- e) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- f) a panasszal érintett szerződés száma
- 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.

II.2. Írásbeli panasz

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

III. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

III.1. A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől:

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

III.2. A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

IV.1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

- a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén): 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., telefon: 06-1-489-9700, +36-80-203-776; *Levélcím általános ügyekben:* Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172., internetes elérhetőség: www.penzugyibekeltetotestulet.hu
- b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777, telefon: +36-80-203-776;
- c) bíróság.

IV.2. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Társaság 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.

IV.3. A fogyasztónak minősülő ügyfél a IV.1. pontban foglalt esetben a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérhet, amelyről a panasz elutasítása esetén a Társaság külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

IV.4. Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a IV.1. pontban foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

V. A panasz nyilvántartása

V.1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b) a panasz benyújtásának időpontját,
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- e) a panaszra adott válaszelevél postára adásának dátumát.

V.2. A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

k.m.f.