

1. A szabályozás célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje a Társaság működésének szerves részévé váljon, így biztosítva a vitarendezés folyamatos tökéletesítését. A szabályzat elősegíti, hogy adósaink véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen juttathassák el a megfelelő fórumok részére, ezzel is támogatva a gyorsabb megoldáshoz való hozzájutást.

2. A szabályzat hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed a DHK Zrt. valamennyi szervezeti egységére és munkavállalójára.

3. Kapcsolódó törvények, jogszabályok, ajánlások, értelmező rendelkezések

- 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról;
- 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról;
- 46/2018 (XII.17.) MNB rendelet a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról (MNB rendelet);
- a Magyar Nemzeti Bank 13/2015. (X.16.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról;
- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (GDPR);
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról.
- a Magyar Nemzeti Bank 9/2020. (VII.14.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek számára a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról

Értelmező rendelkezések:

ügyfél: Az a természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közli, vagy közölte.

panasz: A pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló mindenkor hatályos MNB rendeletben meghatározott panasz.

4. A panasz bejelentése

A panaszokat az ügyfelek az alábbiak szerint nyújthatják be:

4.1. Szóbeli panasz

Személyesen panaszt nyitvatartási időben az alábbi hátralékrendezési pontokon lehet tenni:

Hátralékrendezési pont	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek
Budapest XI. kerület Barázda u.20-30.	08:00- 16:00	08:00- 16:00	08:00- 16:00	09:00- 18:00	08:00- 14:00
Budapest XIV. kerület Őrs vezér tere 25/B (Árkád Üzletház II. emelet, parkoló szint)	08:00- 17:00	09:00- 16:00	09:00- 17:00	08:00- 20:00	09:00- 15:00
Budapest XIII. kerület Váci út 121-127. (Greens irodaház)	08:00- 19:00	08:00- 17:00	08:00- 17:00	08:00- 16:00	08:00- 14:00

A fenti hátralékrendezési pontokon az ügyfeleink megismerhetik és nyugodt körülmények között áttekinthetik a DHK Zrt. Panaszkezelési Szabályzatát.

4.2. Telefonon tett panasz

Telefonon keresztül a panaszt a + 36 1 328 3914 telefonszámon lehet bejelenteni hétfőtől csütörtökig 08:00 és 16:30 között, pénteken 08:00 és 14:30 között. Telefonon közölt panasz esetén a Társaság biztosítja az ügyfél által indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 percen belüli élőhangos bejelentkezést.

4.3. Írásbeli panasz

Az írásbeli panasz közvetlenül vagy meghatalmazott útján adható le nyitvatartási időben a 4.1. pontban felsorolt hátralékrendezési pontokon, vagy postai úton is elküldhető a 1509 Budapest, Pf.14. címre. Meghatalmazásként csak közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt dokumentum fogadható el.

A panaszokat e-mailben a dhk@dhkzrt.hu címre, fax útján a + 36 1 483 3801 fax-számra lehet elküldeni. A panaszbejelentés elküldhető honlapunkról e-mail formájában (<http://www.dhkzrt.hu>) is a <http://www.dhkzrt.hu/elerhetosegek/kozponti-elerhetoseg/> menüpont alatt.

A DHK Zrt. panaszkezelésért felelős szervezeti egysége: Lakossági ügyfélkapcsolati osztály.

5. A panasz kivizsgálása

A Társaság a panaszt fogyasztóbarát módon vizsgálja ki, a vizsgálatért külön díjat nem számít fel.

A panasz kivizsgálása során Társaságunk az alábbiak szerint jár el:

 <small>DHK Hírcsere és Rovatúgy Szolgáltató Zrt.</small>	A DHK Zrt. Panaszkezelési szabályzata	DHK10/10-1/2020 Hatályos 2021. szeptember 15. napjától	
		Oldal	4 / 8

Bármely formában benyújtott panasz esetében, a panasz tartalmának megvizsgálását követően a panaszt vizsgáló munkatárs dönt arról, hogy a benyújtott panasz tartalmát tekintve a kivizsgálás a Társaság hatáskörébe tartozik-e vagy sem. Amennyiben a panasz tartalmát tekintve a kivizsgálás nem a Társaság hatáskörébe tartozik, a panasz elutasítása mellett a Társaság tájékoztatja a bejelentőt, hogy panaszával mely szervhez fordulhat. Abban az esetben, ha a panasz tartalmát tekintve a kivizsgálás hatásköre nem állapítható meg, úgy a Társaság állásfoglalásért felkeresi az MNB-t (Magyar Nemzeti Bank).

Amennyiben megállapítható, hogy a bejelentett panasz kivizsgálása a Társaság hatáskörébe, feladatkörébe tartozik, akkor a Társaság az alábbiak szerint jár el:

A szóbeli (ideértve a személyesen és telefonon tett) panaszt a munkatársak azonnal megvizsgálják, és lehetőség szerint orvosolják, az eredményéről tájékoztatják az ügyfelet. Az ügyfél kérheti a panasz befogadásának írásos visszaigazolását. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a munkatárs a panaszról – rövid tényállás rögzítésével – jegyzőkönyvet, azaz Adatlapot (1. számú melléklet) vesz fel. A személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv – mindkét fél aláírásával hitelesítve - egy példánya a helyszínen átadásra kerül az ügyfél részére, telefonon felvett szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt kerül megküldésre az ügyfél részére.

A szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvnek az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, a Társaság esetében ezen a ponton az azonosítószám értendő;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) a panasszal érintett szolgáltató (Társaság) neve és címe.

A jegyzőkönyvben rögzítettek kivizsgálására a továbbiakban az írásban előterjesztett panasz kezelésére vonatkozó szabályok az irányadóak, amelynek során a Társaság teljes körűen figyelembe veszi az MNB ajánlásait is.

A Társaság a panaszok kivizsgálása és kezelése során az alábbi alapelveket is figyelembe véve jár el:

- a Társaság fontosnak tartja, hogy együttműködjön az ügyfelekkel a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszádat követően.
- a Társaság panaszkezelési eljárásai során az ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el.
- a Társaság olyan panaszkezelési eljárást folytat, amely segítségével képes megelőzni, felismerni és megfelelően kezelni az adós és a Társaság között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet.

- a Társaság panaszkezelési tevékenysége során alkalmazza az átláthatóság elvét annak érdekében, hogy az ügyfelek az igényeiket érvényesíthessék, valamint a jogorvoslati lehetőségeiket kimeríthessék. Ezen elv alapján a panaszkezelési eljárást megelőzően és az eljárás egésze alatt fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, a kiszámíthatóságot, valamint az információk folyamatos hozzáférhetőségét.
- a Társaság fontosnak tartja, hogy a panaszkezelés menetéről szóló tájékoztatása közérthető, szakszerű és érdemi legyen, az ügyféljogok érvényesítésére vonatkozóan a mindenkori jogszabályi előírásoknak megfelelő világos, pontos és naprakész információt nyújtson.

Telefonon bejelentett panasz esetén a Társaság és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti, a hangfelvételt egyedi azonosítóval látja el, és 5 (öt) évig megőrzi. Erről az ügyfél a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatást kap.

Az ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen 25 (huszonöt) napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A Társaság a benyújtott panaszt haladéktalanul kivizsgálja, és legkésőbb 30 (harminc) napon belül megválaszolja. A Társaság a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára. A választ minden esetben postai úton is megküldi az ügyfél részére.

Az ügyfél ismételt, korábbi panaszával megegyező, ugyanazon kifogásokat és indokokat tartalmazó panaszára a Társaság törvényi határidőn belül, indoklással ellátott álláspontját előző, korábbi bejelentett panaszra adott válasz nyilvántartási számának feltüntetésével küldi meg az ügyfélnek.

6. A panasz nyilvántartása

A Társaság a benyújtott panaszokról, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- az Iktatószámot;
- a benyújtás időpontját;
- a nyilvántartásba vétel időpontját;
- a megválaszolás határidejét;
- a megválaszolás időpontját;
- a panasz státuszát;
- az adós/panaszos nevét;
- az adós azonosítóját;
- a bejelentés módját;
- a panaszfeltevő nevét;
- a panaszfeltevő beosztását;
- a panasz leírását;
- ismételt panasz (igen/nem);
- a megválaszoló felelős személy nevét,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását;
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés határidejét;
- az intézkedés végrehajtásáért felelős személyt;

 <small>DHK Háziorvosi Szolgáltató és Pénzügyi Szolgáltató Zrt.</small>	A DHK Zrt. Panaszkezelési szabályzata	DHK10/10-1/2020 Hatályos 2021. szeptember 15. napjától	
		Oldal	6 / 8

- a panasz kivizsgálás eredményét (megalapozott/részben megalapozott/megalapozatlan);
- indoklást a panasz elutasítására.

A Társaság panaszt és az arra adott választ 5 (öt) évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

7. Jogorvoslati lehetőség

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alább szervekhez fordulhat:

- Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén): <https://www.mnb.hu/bekeltetes>, levelezési cím 1525 Budapest, Pf.:172, telefonos elérhetőség +36-80-203-776; e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu
- Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>, 1534 Budapest, BKKP Pf.:777, telefonos elérhetőség +36-80-203-776; személyesen: 1013 Budapest Krisztina krt. 39.
- bíróság

A pénzügyi vállalkozások elleni jogorvoslati lehetőségekről az alábbi linken található további hasznos információk és formanyomtatványok:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#mit-tegyunk-ha-penzugyi-panaszunk-van>

8. Hatályba léptető és záró rendelkezések

Jelen szabályzat a 2021. szeptember 15. napjától lép hatályba és határozatlan ideig marad hatályban.

Jelen szabályzat hatálybalépésével a 2020. június. 8. napján hatályba lépett „A DHK Zrt. Panaszkezelési szabályzata” című szabályzat hatályát veszti.

A jelen szabályzatban megfogalmazott eljárásokról és követelményekről a Társaság munkatársai kötelesek tájékoztatást nyújtani a panaszos fél számára.

9. Mellékletek

1. számú melléklet: Adatlap
2. számú melléklet: Panasznyilvántartás adattartalma



DHK Hírszolgálat és
Pénzügyi Szolgáltató Zrt.

A DHK Zrt. Panaszkezelési szabályzata

DHK10/10-1/2020


Hatályos 2021. szeptember 15.
napjától

Oldal

7 / 8

1. sz. melléklet

Adatlap

 Adatlap		Sorszám:
Bejelentés helye		
Dátum	Időpont	Ügyintéző
Bejelentés módja	Személyesen	Bejelentés típusa

ÜP szám: Azonosító:	Név	
	Cím	
	Telefonszám	

Bejelentés tárgya	Bejelentő neve:

Ügyintéző	Bejelentő
-----------	-----------

2. sz. melléklet

Panasznyilvántartás adattartalma

- Iktatószám
- Benyújtás időpontja
- Nyilvántartásba vétel időpontja
- A megválaszolás határideje
- A megválaszolás időpontja
- Panasz státusza
- Az adós/panaszos neve
- Az adós azonosítója
- A bejelentés módja
- A panaszfelvevő neve
- A panaszfelvevő beosztása
- A panasz leírása
- Ismételt panasz (igen/nem)
- A megválaszoló felelős személy neve
- A panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása
- A panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés határideje
- Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy
- A panasz kivizsgálás eredménye (megalapozott/részben megalapozott/megalapozatlan)
- Indoklás a panasz elutasítására