

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Solti Gábor
vezérigazgató

Készítette:

Dr. Vas Virág

Ellenőrizte:

Mitró Magdolna belső ellenőr

Nyirati Ágnes követeléskezelési igazgató

Készült:

2010. október 28.

TARTALOMJEGYZÉK

1. A panasz fogalma.....	4
2. A panaszos személy.....	4
3. A panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységek	5
4. A panasz felvétele	5
5. A panasz kezelése	7
6. Utólagos teendők a panaszkezeléssel kapcsolatban	7
7. Záró rendelkezések.....	8

Jelen szabályzat rögzíti a panaszügyintézés szabályozását, amelyek egyértelműen rögzíti az e területre vonatkozó elvárásainkat. Ezek az elvárások hatályos jogszabályok rendelkezésein alapulnak, így azok betartása mindenki számára kötelező.

1. A panasz fogalma

1.1. Panasznak minősül minden, a DHK Zrt. (a továbbiakban Társaság) tevékenységével, szolgáltatásával szemben felmerülő olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a pénzügyi szervezet eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét és egyértelmű igényt fogalmaz meg.

1.2. Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, vagy fogalmaz meg.

2. A panaszos személy

2.1. Panaszos lehet minden természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a Társaság Ügyfele, vagy aki közvetlen kapcsolatba kerül a Társasággal annak tevékenysége során.

2.2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján is benyújtható. Ilyenkor a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. A bejelentésre szolgáló okiratban a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos - törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a panaszt nem áll módunkban elfogadni. A meghatalmazás pótlásával vagy személyesen a panasz ismételt benyújtható.

3. A panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységek

3.1. A Társaság szervezetén belül a panaszok kezelése a Front Office vezető feladata, aki ezen hatáskörén belül – közvetlen ellenőrzése mellett – a feladatokat delegálhatja a panaszügyintézással foglalkozó munkatársai számára.

3.2. A panasz ügyintézése során – a feladatok delegálása során is - biztosítani kell, hogy a panasz ügyintézése pártatlanul, megfelelő szakértelemmel és a jogszabályoknak megfelelően történjen.

4. A panasz felvétele

4.1. A panaszosok panaszait a következő módokon juttathatják el a Társaság számára: írásban postai úton, e-mailben, faxon, személyesen, vagy telefonon.

4.2. A panasz formai kötöttség nélkül nyújtható be. A minimális formai követelményekhez tartozik, hogy egyértelműen kiderüljön belőle a panaszos személye, a panaszos elérhetősége, a panaszos kapcsolata a Társasággal, a panasz konkrét tárgya, a panasz időpontja és helye. A panaszosnak a panaszát – ha a ezen szabályzat eltérően nem rendelkezik – aláírásával kell hitelesítenie.

4.3. Az írásbeli panasz személyesen vagy meghatalmazott útján leadható az ügyfélforgalmi órák alatt az alább felsorolt ügyfélszolgálati irodákban, vagy postai úton is elküldhető a 1034 Budapest, Szőlő u. 38-40. címre.

Észak-budai Ügyfélszolgálat	Dél-budapesti Ügyfélszolgálat
Flórián udvar D épület II. emelet 1033 Polgár u. 8-10. H - SZ: 8-16, CS: 8-20 P: 8-14 <i>Flórián Udvar, az OTP mellett van a bejárat, de a Polgár utca felől is megközelíthető.</i>	ALLEE Üzletközpont (Új-budai piac mellett) 1119 Október 23. utca 8-10. II. em. H - SZ: 8-16, CS: 8-20 P: 8-14 <i>(4-es villamos, végállomás) (47-es; 49-es villamos Deák térről)</i>

<p>Észak- pesti Ügyfélszolgálat</p> <p>B. S. R. Irodaház C épület földszinti iroda 1138 Váci út 135-139.</p> <p>H - SZ: 8-16, CS: 8-20 P: 8-14</p>	<p>Kelet – pesti Ügyfélszolgálat</p> <p>Árkád Üzletház II. emelet parkoló szint 1106 Örs vezér tere 25/b</p> <p>H - SZ: 8-18, CS: 8-20 P: 8-18</p>
<p>Dél-keletpesti Ügyfélszolgálat</p> <p>Kispesti Skála Áruház II. emelet 1195 Kossuth tér 4.</p> <p>H - P: 9-16, CS: 9-18.45</p>	<p>Csepeli Ügyfélszolgálat</p> <p>1212 Kossuth Lajos utca 117.</p> <p>H - SZ: 8-16, CS: 8-20 P: 8-14</p> <p><i>(A Völgy utca és a Kossuth Lajos utca sarkán, a Díjbeszedő mellett.)</i></p>

4.5. A panaszokat e-mailben dhk@dhkzrt.hu címre lehet beküldeni.

4.6. A panaszokat 06-1-483-3805 fax-számra lehet elküldeni.

4.7. Személyesen panaszt az ügyfélforgalmi órák alatt az ügyfélszolgálati irodában lehet tenni. Itt az ügyfélszolgálati munkatársak a szóbeli panaszt kötelesek két példányban írásba foglalni, amelyeket a panaszos aláírásával hitelesít. Az egyik példányt a panasz felvételének igazolásával a munkatárs a panaszos számára kiadni köteles. Az ügyfélszolgálati irodákban az ügyfelek rendelkezésére áll a Vásárlók könyve is.

4.8. Telefonon keresztül a panaszt a 06-1-483-3809-es ügyfélszolgálati telefonszámon keresztül lehet bejelenteni a Telefonos Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje alatt. Csütörtöki munkanapokon ettől eltérően, 8:00 és 20:00 óra között lehet a panaszokat telefonon keresztül bejelenteni.

4.9. Telefonon történő panaszkezelés esetén a szolgáltató és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a szolgáltató hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 8 (nyolc) évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

5. A panasz kezelése

5.1. A panaszt beérkezésekor iktatni és a hatáskörrel rendelkező személy részére kézbesíteni kell.

5.2. A panaszt az Üzletszabályzatban foglaltaknak megfelelően 30 (harminc) napon belül kell kivizsgálni, és annak eredményéről az ügyfelet tájékoztatni.

5.3. A panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének vagy a békéltető testületnek az eljárását kezdeményezheti, továbbá meg kell adni a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének és a békéltető testületnek a levelezési címét.

5.4. A telefonon keresztül vagy személyesen bejelentett panaszt a Társaság lehetőség szerint azonnal megvizsgálja és orvosolja. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek – az 5.2. pontban foglaltakkal egyidejűleg – megküldi. Egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

6. Utólagos teendők a panaszkezeléssel kapcsolatban

6.1. A Társaság a panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően, és legalább három évig megőrzi. Ezen iratokat a Társaság, kérésre a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének megmutatja.

6.2. A panaszok nyilvántartását oly módon kell kialakítani és vezetni, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

6.3.A panasznyilvántartásnak panaszonként az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- panaszos ügyfél megjelölését
- 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,
- a d) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- a panasz megválaszolásának időpontját

7. Záró rendelkezések

7.1. A jelen szabályzatban megfogalmazott szabályokról, követelményekről a Társaság munkatársai kötelesek tájékoztatást nyújtani a panaszos fél számára.

7.2.A panaszok kezelésének és a jogszabályok, valamint jelen szabályzat előírásainak betartása kapcsán a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) jogosult felügyeleti szervként eljárni.

7.3.A panaszok kezelésének és a jogszabályok, valamint jelen szabályzat előírásainak betartása kapcsán a Budapesti Békéltető Testület (1016 Budapest, Krisztina körút 99.) jogosult békéltető testületként eljárni.

7.4. A jelen szabályzat hatályba lépésének napja a vezérigazgatói aláírást követően, a Társaság ügyfélforgalmi helyiségeiben történő elhelyezés, valamint a Társaság honlapján való egyidejűleg történő közzététel napja.