

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A **Dorker Finanszírozó Kft.** (székhely és levelezési cím: 6500 Baja, Tóth Kálmán u 15/A.), a továbbiakban: Szolgáltató) Panaszkezelési Szabályzata

1. Panasz fogalom meghatározása

- 1.1. Panasznak minősül az ügyfélnek a Szolgáltató – szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a Szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.
- 1.2. A Szolgáltató teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfél panaszát. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Szolgáltatótól a működésével, tevékenységével kapcsolatosan általános tájékoztatást vagy valamely ügygel kapcsolatban véleményt, állásfoglalást kér. Nem minősül panasznak továbbá a magával a közvetített pénzügyi szolgáltatással kapcsolatos reklamáció. A megkötött finanszírozási szerződéssel kapcsolatos reklamációt közvetlenül a finanszírozó pénzügyi intézményhez kell benyújtani.
Nem minősül panasznak továbbá azon bejelentés, amely tartalma alapján nem értelmezhető, idegen nyelven készült vagy tartalma, hangneme súlyosan sérti az etikai normákat.
- 1.3. A Szolgáltató üzletpolitikai okból kizárja az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személynek (fogyasztónak) minősülő ügyfél részére történő szolgáltatás nyújtását.

2. Panasz benyújtására jogosultak köre

- 2.1. Panasz benyújtására a Szolgáltatóval megbízási szerződéses jogviszonyban álló bármely ügyfél, illetve olyan ügyfél akinek a jogviszonya megszűnt, illetve az ügyfél nevében eljáró meghatalmazott jogosult. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.
A panasz benyújtására jogosult továbbá, aki a Szolgáltató eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokkal összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés, reklám, stb.) kapcsolatban kifogásolja.
- 2.2. A panasz benyújtásakor a Szolgáltató részéről eljáró ügyintéző köteles ellenőrizni, hogy a panasz a fentiek szerint meghatározott jogosult személytől származik. Amennyiben nem arra jogosult személy nyújt be panaszt, a Szolgáltató munkatársa írásban elutasítja annak érdemi vizsgálatát.

3. Panaszkezelési eljárás

3.1. A Szolgáltató panaszkezelési eljárását a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288. § rendelkezései szerint és az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet szerint szabályozza.

3.2. A panasz bejelentésének módjai

Ügyfél a panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) jogosult benyújtani.

a) Szóbeli panasz benyújtható:

- személyesen a Szolgáltató székhelyén (6500 Baja, Tóth Kálmán u 15/A) minden munkanapon 8:30 órától 16:30 óráig,
- telefonon a hét első munkanapján 8 órától 20 óráig a +36204316929-es, a többi munkanapon 8:30 órától 16:30 óráig a +36204316929-es telefonszámon.

b) Írásbeli panasz benyújtható:

- személyesen vagy más által átadott irat útján,
- postai úton a Szolgáltató 6500 Baja, Tóth Kálmán u 15/A. szám alatti székhelyére megküldött postai küldeményel,
- telefaxon a +3612190331 számon,
- elektronikus levélben az dorkerfinanszírozó@dorker.hu e-mail címen.

3.3. A panasz kivizsgálása

3.3.1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

3.3.2. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a szolgáltatónak az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

3.3.3. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. A szolgáltató 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 Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

- 3.3.4. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.
- 3.3.5. 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.
- 3.3.6. 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.
- 3.3.7. 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.
- 3.3.8. A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:
- a) az ügyfél neve,
 - b) az ügyfél székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
 - c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
 - d) a 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 teljesszűrésre 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.
- 3.3.9. Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a Szolgáltató a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg az ügyfélnek.
- 3.3.10. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg a szolgáltató az ügyfélnek.
4. A Szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől:
- 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) 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) panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A Szolgáltató a panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli.

5. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

6. A panasz nyilvántartása

4.1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Szolgáltató nyilvántartást vezet, mely tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
- 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 válaszlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

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

4.3. A panaszkezelési szabályzatot a Szolgáltató a honlapján közzéteszi és a székhelyén kifüggeszteni.

4.4. A panaszkezelési ügyekben kijelölt felelős kapcsolattartó a Szolgáltató ügyvezetője.

4.5. A felelős személyt, illetve annak változását változást a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró MNB-nek 15 napon belül írásban be kell jelenteni.

Dorker Finanszírozó Kft.
képv.: Dr. Vörös Zsuzsanna s.k.