

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

ÁLTALÁNOS RÉSZ

Bevezetés

A DELTA-Credit Hitel és Lízing Pénzügyi Szolgáltató Zrt. (székhely: 1145 Budapest, Róna utca 189. cégjegyzékszám: 01-10-048843, a továbbiakban: Társaság) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288. §-ban, valamint a 28/2014. (VII. 23.) számú MNB rendeletben foglalt rendelkezéseknek megfelelően, az Ügyfelei panaszainak egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat általános célja az Ügyfelek elégedettségének növelése, és igényeinek magasabb szintű kielégítése a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelése, kivizsgálása, nyilvántartása és értékelése útján. A szabályzat elősegíti, hogy Ügyfeleink véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen juttathassák el a megfelelő fórumok részére, ezzel is támogatva a gyorsabb megoldáshoz való hozzájutást.

Alapelvek

Üzleti gyakorlatunk alapkövetelménye Ügyfeleink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. Ezért a panaszbejelentéseket rögzítjük, és rendezésüket kiemelt feladatként kezeljük. A Társaság a panaszokat és a panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges.

A Társaság a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

Fogalmi meghatározások

- **Panasz:** a Társaság tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy bejelentés, amelyben a Panaszos a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg.

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

- **Panaszos:** lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve felsoroltak bármelyikének képviselője. A panaszos általában a Társaság ügyfele, de panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (például hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

- **Fogyasztó:** a Panaszosok közül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében eljáró természetes személy.
- **Ügyfél:** Panaszos és Fogyasztó együttvéve.
- **Meghatalmazott:** a felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet. Nem lehet meghatalmazott: aki tizennyolcadik életévét még nem töltötte be; akit jogerős bírói ítélet a közügyektől eltiltott, vagy akit a bíróság jogerősen gondnokság alá helyezett.
- **Felügyelet:** Magyar Nemzeti Bank, a Társaság felügyeleti szerve.

Panaszkezelés menete

Panasz bejelentése, rögzítése

Az Ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

- a) Szóbeli panasz:
 - személyesen a Társaság ügyfélszolgálatán, amelyek elérhetőségeiről a Társaság honlapján (www.delta-credit.hu) és a +36 20 270 9156 kapcsolási számú telefonon ad tájékoztatást
 - telefonon
- b) Írásbeli panasz:
 - személyesen vagy más által átadott irat útján
 - postai úton
 - elektronikus levélben

Bejelentés szóbeli (személyes és telefonos) panasz esetén

Amennyiben az Ügyfél megítélése szerint a kifogásolt eljárás a helyszínen megoldható, vagy egyszerűen orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul, az Ügyfél:

- ügyfélfogadási időben a Társaság ügyfélszolgálatának munkatársánál, vagy az Ügyféllel kapcsolatot tartó szakterület munkatársánál
- ügyfélfogadási időben az ügyfélszolgálati telefonon (+36 20 270 9156) jelentheti be panaszát. Telefonon közölt panasz esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli (5 percen belüli élőhangos bejelentkezés) hívásfogadást és ügyintézését.

A Társaság ügyfélszolgálatának elérhetősége:

- **1145 Budapest, Róna utca 189. 2. emelet**
- **Telefonszám: +36 20 270 9156**
- **Nyitvatartás: keddenként és csütörtökönként 10.00 órától 16.00 óráig**

Bejelentés írásbeli panasz esetén

A hatékonyabb ügyintézés érdekében a Társaság kéri Ügyfeleit, hogy lehetőség szerint használják a Magyar Nemzeti Bank által közzétett Panaszbejelentő Nyomtatványt, amely az Ügyfélszolgálaton elérhető és a Társaság honlapjáról is letölthető. A panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben a panaszban voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is kéri a Társaság megadni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a képviseleti jogosultságot, ezért ha a felek meghatalmazott útján járnak el, a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott - legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt - eredeti meghatalmazást.

Ügyfél írásbeli panaszát megküldheti:
az ügyfélszolgálat címére

- a Társaság székhelyére (1145 Budapest, Róna utca 189.)
- a Társaság központi e-mail címére (info@delta-credit.hu)

Panasz kivizsgálása és megválaszolása

Szóbeli panasz

A szóbeli panaszt a Társaság haladéktalanul megvizsgálja és szükség szerint azonnal orvosolja. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát - személyesen közölt szóbeli panasz esetén - az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek megküldi. Egyebekben a Társaság az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

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) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

Írásbeli panasz

Írásbeli panasz esetén a Társaság a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő **30 napon belül** írásban megküldi az Ügyfél részére. Igény esetén a Társaság a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is értesítést küld.

Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során a Társaságnak kiegészítő információkra lesz szüksége az Ügyfél részéről. Ebben az esetben Ügyfél érdeke az ilyen irányú megkeresés mielőbbi megválaszolása, mert a Társaság az eljárást a hiányok pótlásáig nem tudja folytatni.

A Társaság a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg Ügyfelei részére.

A Társaság a panasz kivizsgálásáért a Fogyasztóval szemben külön díjat nem számíthat fel.

A Társaság a panaszkezelés során különösen az alábbi 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) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- 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.

Panaszkezelés folyamatának bemutatása

A panasz benyújtását követően a Társaság elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a jelen szabályzatban meghatározott fogalom szerint a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem. Amennyiben igen, sor kerül a panasz **regisztrációjára**.

A panasz regisztrációja után megkezdődik a **panaszügy kivizsgálása**. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve szakvélemény beszerzésére.

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a **döntéshozatalra**.

A döntésnek három fajtája van:

1. Panasz elfogadása
2. Panasz részbeni elfogadása
3. Panasz elutasítása

A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként az **ügyfélválasz elkészítése és megküldése** követi a jogszabály által meghatározott, illetve az Ügyfél által igényelt közlési formában (írásban, faxon, e-mailben, stb.).

Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

A panasz elutasítása esetén a Társaság írásban tájékoztatja jogorvoslati álláspontjáról az ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. Az Ügyfelet ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

A panasz Társaságon kívüli bejelentésének, orvoslásának lehetőségei eltérőek aszerint, hogy magánszemély Fogyasztó vagy nem magánszemély Panaszos kíván-e további panaszt tenni.

Amennyiben a Társasági panaszkezelés nem jár a **magánszemély Fogyasztó számára** kielégítő eredménnyel vagy nem kap 30 napon belül választ, a következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére:

- a) bármely, különösen *a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita (pénzügyi fogyasztói jogvita) esetén* a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX törvény VIII. fejezetében szabályozott módon a Fogyasztó a Magyar Nemzeti Bank által működtetett **Pénzügyi Békéltető Testülethez** (1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 061-4899-100, e-mail: pbt@mn.b.hu), továbbá a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező **bírósághoz fordulhat**.
- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 81. §-a szerinti *fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén* a Magyar Nemzeti Bankhoz fordulhat (1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 061-4899-100, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mn.b.hu) fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásának kezdeményezése céljából.

A Társaság felhívja a Fogyasztó figyelmét, hogy a Magyar Nemzeti Banknak nincs hatásköre eljárni a Fogyasztó és a Társaság közötti szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegés és joghatásai megállapításának eseteiben. Polgári jogvita esetén ugyanis a bírósági út vagy alternatív vitarendezési fórum - békéltető testületi eljárás - vehető igénybe.

Amennyiben a Társasági panaszkezelés a **nem magánszemély Panaszos számára** nem jár kielégítő eredménnyel, a következő jogorvoslati lehetőség áll rendelkezésére: bármely, így különösen *a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita* esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező **bírósághoz fordulhat**.

Panasznyilvántartás és adatvédelem

A Társaság az Ügyfelek panaszairól és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

- a Panaszos adatait
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz benyújtásának időpontját és módját
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokolását
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- a panaszban megjelölt igényről való döntést
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját
- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl.: panasz oka, gyakorisága)

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és az Ügyfél közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel kell rögzíteni, amelyről az Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá 15 napon belül térítésmentesen rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételnél készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A hangfelvételt öt évig kell archiválni, ezt követően az adatokat törölni kell, illetve egyedi azonosításra alkalmasságukat meg kell szüntetni.

A Társaság az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat öt évig archiválja és a Magyar Nemzeti Bank kérésére, bemutatja. A megőrzési idő elteltével az adathordozókat (okiratokat) selejtezni kell.

A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának célját szolgálhatják.

A Társaság ezen felül jogosult jogai érvényesítéséhez vagy kötelezettségei teljesítéséhez a panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz vonatkozásában előírt bizonylat megőrzési szabályoknak megfelelően, de legalább a polgári jog elévülési szabályai szerinti elévülési idő leteltéig megőrizni.

FOGYASZTÓVÉDELMI ÜGYEKÉRT FELELŐS KAPCSOLATTARTÓ

A Hpt. 215. § (15) bekezdése alapján a Társaság köteles fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót kijelölni, és a Magyar Nemzeti Banknak 15 napon belül a felelős személyét, illetve annak változását írásban bejelenteni.

A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartónak (a továbbiakban: fogyasztóvédelmi kapcsolattartó) feladatait a Társaság vezetése által kijelölt személy végzi.

A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó általános feladatai:

- a) koordinálja és összefogja a fogyasztóvédelmi jogszabályoknak, felügyeleti és egyéb elvárásoknak a Társaság működési rendszerébe történő átlátható beépítését, valamint rendszeresen felügyeli a Társasági belső szabályzatok és eljárásrendek fogyasztóvédelmi szempontú megfelelését
- b) eljár annak érdekében, hogy a Társaság gyakorlata - fogyasztóvédelmi szempontból - megfeleljen a jogszabályoknak, a felügyeleti elvárásoknak és ezeket a belső szabályzatokban rögzítsék, az ügyintézőktől pedig folyamatosan megköveteljük
- c) elősegíti, hogy a fogyasztóvédelmi jogszabályokat és elvárásokat az érintett területek és munkatársak időben megismerhessék, és ezeket munkájuk során alkalmazzák
- d) a termékek és szolgáltatások feltételeinek kialakítása során biztosítja, hogy a termékfejlesztés és a folyamatszervezés szakaszában a Társaság szem előtt tartsa a fogyasztóvédelmi elvárásoknak való megfelelést is
- e) a Társaság érintett területeivel együttműködve kialakítja a panaszkezelési gyakorlat elemzésének rendszerét, biztosítva azt, hogy a Társaság vezető testületei részére rendszeres jelleggel értékelő beszámolót készüljön
- f) eljár annak érdekében, hogy a Társaság illetékes szakterülete a fogyasztóvédelmi célú felügyeleti adatszolgáltatásokat az előírt tartalommal és határidőben küldje meg a Magyar Nemzeti Bank részére
- g) közreműködik a megfelelő ügyfél-kapcsolattartás és ügyfél-tájékoztatás eredményességének mérésére szolgáló folyamatok kiépítésében, eredményeinek értékelésében és az ennek alapján szükségessé váló esetleges fejlesztésekben
- h) eljár annak érdekében, hogy a Társaság megfelelő oktatást biztosítson illetékes ügyintézői részére az Ügyfelek pontos, hasznos és közérthető információval történő ellátása érdekében
- i) biztosítja, hogy a belső oktatási anyagokba beépítésre kerüljön a fogyasztóvédelmi jogszabályokra és elvárásokra vonatkozó ismeretanyag
- j) szükség esetén kezdeményezi a tudatos fogyasztói szemléletmód fejlesztését célzó tájékoztatók összeállítását, és azoknak a Társaság internetes felületén és az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében történő közzétételét
- k) a pénzügyi kultúra fejlesztése érdekében elősegíti, hogy a Társaság részt vegyen a Magyar Nemzeti Banknak, illetve más szervezetekkel folytatott, a fogyasztók pénzügyi ismereteinek bővítését célzó együttműködésben

A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó feladatai a panaszügyintézés vonatkozásában:

- a) a Társaság válasza után esetlegesen visszatérő panaszügyet szükség szerint közvetlen hatáskörbe vonhatja

- b) a Magyar Nemzeti Bank vagy a békéltető testület hatáskörébe került panaszügyeket közvetlen hatáskörbe vonhatja
- c) figyelemmel kíséri a panaszkezelési határidők betartását, valamint az elutasított (részben elutasított) panaszokra adott válaszok érdemi megfelelőségét

EGYÉB RENDELKEZÉSEK**A szabályzat elérhetősége**

Jelen panaszkezelési szabályzatát a Társaság székhelyén, az ügyfélszolgálaton és a Társaság honlapján (www.delta-credit.hu) is elérhetővé, illetve közzéteszi.

Budapest, 2020.02.01.

Fücsök István
az Igazgatóság Elnöke