

## **D.A. Faktor Befektető, Kereskedelmi és Szolgáltató**

### **Zártkörűen működő Részvénytársaság**

#### **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

##### **I. A panaszkezelési szabályzat célja**

1. A jelen panaszkezelési szabályzat (a továbbiakban: „**Szabályzat**”) célja az, hogy a **D.A. Faktor Zrt.** (a továbbiakban: „**Társaság**”) által nyújtott pénzügyi- és kiegészítő pénzügyi szolgáltatásoknak az ügyfelek által történő igénybevétele, illetve az ezen szolgáltatások igénybevételére irányuló szerződések megkötését megelőző tárgyalások során, valamint a szerződéses jogviszony megszűnését követően felmerült, a jelen Szabályzat tartalma szerint panasznak minősülő ügyfélbejelentések fogadásának, kezelésének, kivizsgálásának és megnyugtató rendezésének eseteire kötelező iránymutatással szolgáljon a Szabályzat hatálya alá tartozó személyek részére.
2. A Társaság az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, így különösen a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. tv. (a továbbiakban: „**Hpt.**”), a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. (a továbbiakban: „**Fgytv.**”), valamint a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. tv. szerint jár el és az eljárása során messzemenőig figyelembe veszi a Magyar Nemzeti Bank, mint felügyeleti szerv panaszügy-kezelési és fogyasztóvédelmi típusú ajánlásait és állásfoglalásait.
3. A Társaság célja az, hogy a kiemelkedő ügyfélkapcsolatokra alapozva olyan panasz ügyintézési eljárásrendet határozzon meg, amelynek keretében a panasznak minősülő ügyféligenyek mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kerülnek elbírálásra. A Társaság elkötelezett abban, hogy az ügyfelek által bejelentett panaszok elbírálásának eredménye függvényében a szolgáltatásait folyamatosan fejlessze.

##### **II. A Szabályzat személyi és területi hatálya**

1. A jelen Szabályzat hatálya kiterjed a Társaság valamennyi munkavállalójára és vezető tisztségviselőjére (az Igazgatóság és a Felügyelőbizottság tagjaira).
2. A Társasággal megbízási, vállalkozási vagy egyéb jogviszonyban álló természetes és jogi személyekre, jogi személyiség nélküli társaságokra, egyéb szervezetekre, valamint ezek munkavállalóira, vezető tisztségviselőire, megbízottakra és alvállalkozóikra a jelen Szabályzat hatálya akkor terjed ki, ha a nevezett személyek a mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően a Társaság pénzügyi- és kiegészítő pénzügyi szolgáltatásának létrejöttét, teljesítését vagy megszűnését segítik elő és ezen eljárásuk során ügyfélpanasz kerül bejelentésre. Ezen ügyfélpanaszokat is a jelen Szabályzat alapján, illetve annak szellemében kell elbírálni, amennyiben ez lehetséges.
3. A jelen Szabályzat területi hatálya megegyezik a Társaság mindenkori és valamennyi ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségének területi hatályával.

### III. Fogalom meghatározások

1. A jelen Szabályzat értelmezése és végrehajtása során az alábbi fogalmak a következő tartalommal bírnak:

1.1. **Társaság:** a Társaság és annak valamennyi szervezeti egysége (telephelye, fióktelepe).

1.2. **Panaszos:** bármely természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy más szervezet, aki a Társaság szolgáltatását közvetlenül vagy közvetve igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje. Panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban kifogásolja. A jelen Szabályzat alkalmazása szempontjából Panaszosnak minősül a Meghatalmazott és a Képviselő is, amennyiben a képviseleti jogosultságuk igazolásra kerül.

1.3. **Meghatalmazott vagy képviselő:** bármely természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy más szervezet, akit, illetve amelyet a panaszos a panasz bejelentésére, kivizsgálásra, illetve panaszügyben a Társasággal történő kapcsolattartásra írásban meghatalmaz. Képviselőnek minősülnek azon személyek, akik jogszabályi rendelkezés erejénél fogva, külön meghatalmazás hiányában jogosultak a panaszos képviseletére.

1.4. **Panasz:** a Társaság közvetlen vagy közvetett tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság, avagy a II/2. pontban meghatározott személy eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza. Nem minősül panasznak és így a bejelentő panaszosnak, ha az ügyfél a Társaságtól, avagy a II/2. pontban meghatározott személytől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

1.5. **Panaszbejelentés:** a Panaszos szóbeli, tehát személyesen vagy telefonon, illetve írásbeli formában tett bejelentése, amely a tartalmát tekintve megfelel az 1.4. pontban meghatározottaknak. A Panaszos a szóbeli panaszt a jelen Szabályzat mellékletében megjelölt ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében jelentheti be. Írásbeli panasz személyesen vagy más által átadott irat útján postai úton, telefaxon vagy elektronikus levélben jelenthető be. Az írásbeli panaszbejelentéshez szükséges levelezési címet, telefon- és faxszámot, illetve az elektronikus levelezés e-mail címét a jelen Szabályzat tartalmazza.

1.6. **Fogyasztó:** a Társaság által nyújtott bármely pénzügyi- és kiegészítő pénzügyi szolgáltatást - önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében- igénybe vevő bármely természetes személy, ideértve azt a személyt is, aki a Társaság által nyújtott pénzügyi- és kiegészítő pénzügyi szolgáltatásával kapcsolatos tájékoztatás, reklám vagy ajánlat címzettje, illetve amely személy szolgáltatást igényel.

1.7. **Pénzügyi Békéltető Testület:** a Magyar Nemzeti Bank mellett működő, a Társaság és a Fogyasztó között a Társaság által nyújtott szolgáltatással kapcsolatban, illetve a felek között létrejött szerződés megkötésével és teljesítésével összefüggő vitás ügy, a pénzügyi fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezésének fóruma.

### IV. Panaszkezelésért panaszfelvételért és kivizsgálásért felelős szervezeti egység

1. A panaszbejelentések kivizsgálásáért és a panaszügyekben született döntések meghozataláért, valamint a Panaszossal, Meghatalmazottal vagy Képviselővel történő közléséért a Társaság fióktelepe (9400 Sopron, Várkerület 10. II/9.), személyében dr. Fonnyadt Benedek igazgatósági tag felel.

2. A panaszfelvételért dr. Fonyadt Benedek igazgatósági tag felel. Mindazon személyek, akikre a jelen Szabályzat személyi hatálya kiterjed a jelen Szabályzatban meghatározott eljárásrend figyelembevételével kötelesek a panaszkezelésért felelős szervezeti egység és személy tevékenységét elősegíteni.

3. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

## V. A panasz felvétele

1. A Panaszos a Meghatalmazott és a Képviselő a Társaság 9400 Sopron, Várkerület 10. II/9. szám alatti ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében jogosult személyesen (személyesen írásban vagy személyes megjelenéssel szóban) panaszbejelentést tenni. Mindezen felül a Panaszos a Meghatalmazott és a Képviselő az írásbeli panaszbejelentést telefax vagy postai küldemény (levél) formájában jogosult a Társaság részére címezni, illetve oda benyújtani. A panasz kivizsgálása teljes mértékben díj- és költségmentes.

2. A Társaság az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében a teljes napi, illetve heti nyitvatartási időben köteles a személyes panasztétel lehetőségét biztosítani.

3. A Panaszos a Meghatalmazott és a Képviselő érdekeinek és kényelmi szempontjainak figyelembevétele mellett a Társaság e-mail útján is lehetőséget biztosít az írásbeli panaszbejelentésre az [ugyved@sopron.hu](mailto:ugyved@sopron.hu) e-mail címen.

4. A Társaság a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. A Társaság a szóbeli panasz sikeres orvoslásáról is köteles rövid leíratot készíteni, amely tartalmazza a Panaszos és a Panaszos által igénybe vett vagy venni tervezett szolgáltatás azonosításra alkalmas adatokat, a panasz tartalmát, a panaszra adott megoldást, továbbá a leírat keltét és a felek aláírását. Amennyiben a Panaszos a panaszkezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról a jelen Szabályzat **2. sz. mellékletében** meghatározott tartalommal, illetve nyomtatványon jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a Panaszosnak átadja.

### 5. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi 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):

címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési címe: a H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172., Telefonszáma: 06-40-203-776 vagy a 06-1-489-9700.

b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ:

címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777 .,

Telefonszáma: 06-40-203-776

E-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

c) bíróság.

## VI. Jegyzőkönyv, Panaszos adatszolgáltatása

1. Amennyiben a Panaszos panaszbejelentése tárgyában jegyzőkönyv kerül felvételre, úgy abban legalább a következő adatokat rögzíteni kell:

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

2. A Társaság a panaszkezelés során legalább az alábbi adatokat igényelheti a Panaszostól, aki a teljes körű panaszkezelés érdekében ezen adatok szolgáltatására köteles:

- a) Panaszos neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszám;
- c) Panaszos lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) Panaszos telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) Panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, a Panaszos birtokában lévő dokumentumok másolata;
- j) meghatalmazott útján eljáró Panaszos esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

3. A Társaság a Panaszos adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

## VII. A panasz rögzítése, kezelése, döntés panaszügyben

1. A jelen Szabályzat **2. sz. melléklete** szerinti nyomtatványt a bejelentés formájától függetlenül – így tehát a telefonon megtett panaszbejelentések esetében is - minden esetben fel kell venni és át kell adni, illetve meg kell küldeni a Panaszos részére. A nyomtatvány a panasz bejelentési dokumentáció elválaszthatatlan részét képezi.

Az ügyfelektől a jelen Szabályzat 2. számú melléklete szerintitől eltérő nyomtatványon is el kell fogadni a panaszbeadványt.

Nyomtatvány található az MNB honlapján a következő elérési útvonalon:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>

2. Amennyiben az írásbeli panaszbejelentést személyesen nyújtják be, úgy az átvételt a panaszbejelentés másolati példányára vezetett keltezéssel és átvételi nyilatkozattal kell igazolni, azonban a nyomtatványt ebben az esetben a Panaszossal is alá kell írni. Ugyanezen rendelkezés irányadó a Panaszos személyes megjelenése mellett megtett szóbeli panaszbejelentés esetén azzal, hogy amennyiben a személyesen benyújtott írásbeli panaszbejelentés a panaszbejelentés tartalmi követelményeinek nem felel meg, úgy a Panaszos részére minden rendelkezésre álló segítséget meg kell adni a bejelentés érdemi elbírálásához szükséges adatok kiegészítéséhez.

3. A Panaszost a nyomtatvány átadásával egyidejűleg tájékoztatni kell a panaszbejelentés kivizsgálására és megválaszolására irányadó határidőről, amely a bejelentés kézhezvételét követő 30. (harmincadik) naptári nap.

4. Amennyiben a panaszbejelentés postai küldeményként vagy fax útján érkezett, a Társaság a Panaszost a bejelentés kézhezvételét követő 3 (három) munkanapon belül írásban tájékoztatja a panaszbejelentés kézhezvételének napjáról, a panaszbejelentés ügyintézésének fentiek szerinti határidejéről, továbbá azon adatoknak vagy információknak a pótlási szükségességéről, amelyek nem állnak a Társaság rendelkezésére, azonban a panaszbejelentés érdemi elbírálásához és megválaszolásához elengedhetetlenül szükségesek. Az írásbeli értesítéssel egyidejűleg a Panaszos részére meg kell küldeni a Társaság által egyoldalúan kitöltött nyomtatvány egy eredeti példányát.

5. A Panasz bejelentésének formájától és helyétől függetlenül vizsgálni kell, hogy amennyiben a Panaszbejelentést a Panaszos nem személyesen tette meg, úgy a nevében eljáró meghatalmazott vagy képviselő rendelkezik-e szabályszerű meghatalmazással, illetve egy a Panaszos által adott írásbeli nyilatkozattal, amelyben a Panaszos a Társaságot a meghatalmazottal, illetve a képviselővel szemben felmenti a banktitok megtartásának kötelezettsége alól. Ezen meghatalmazás és nyilatkozat hiánya esetén a meghatalmazottat, a képviselőt és velük egyidejűleg a Panaszost tájékoztatni kell a szükséges hiányok pótlásának szükségességéről, a hiánypótlás formájáról. A tájékoztatást legkésőbb a fenti 3. és 4. pontban meghatározott tájékoztatással egyidejűleg kell megadni.

6. A panaszbejelentésekről a Társaság folyamatos nyilvántartást vezet, amelyben rögzíti 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, az egyes intézkedések teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá a panasz megválaszolásának időpontját.

A nyilvántartásban rögzíteni kell, amennyiben a Panaszos a Pénzügyi Békéltető Testület előtt eljárást kezdeményezett, az eljárásban keletkezett iratokat a nyilvántartáshoz kell fűzni. A nyilvántartást dr. Fonyadt Benedek igazgatósági tag vagy a helyettesítésére kijelölt személy kezeli és vezeti.

7. A Társaság különös figyelmet fordít arra, hogy a panaszbejelentés kivizsgálása során az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt. A Társaság a kizárólag a panaszügyintézés vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárása okán birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése, illetve a Pénzügyi Békéltető Testület döntéséből eredő panaszosi igény elévülése után törli vagy más módon egyedi azonosításra, alkalmatlanná teszi.

9. A Társaság titkársága a panaszügyben eljáró alkalmazott vagy ügyintéző által összekészített dokumentációt panaszbejelentésként iktatja dr. Fonyadt Benedek igazgatósági tag részére.

10. A panaszbejelentés elbírálására nyitva álló határidőn belül, figyelembe véve azt a körülményt is, hogy a panaszra adott válasz 30 napon belül megtörténhessen, az összes beérkezett iratra alapozva dr. Fonyadt Benedek igazgatósági tag vagy a helyettese ad pontos, közérthető és egyértelmű indokolással ellátott, írásbeli választ a Panaszosnak. Az írásbeli válasz tartalmának kialakításakor a fogyasztói érdekek elsődlegességének figyelembevételével kell eljárni. Amennyiben a Társaság válasza jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni

kell a Panaszossal. Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg a Társaság tájékoztatja a Panaszost a rendelkezésre álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről (pl. alternatív vitarendezési fórumokhoz – Pénzügyi Békéltető Testület, közvetítő – illetve a bírósághoz való fordulás lehetőségéről), lehetőség szerint az adott szervek nevének és elérhetőségének feltüntetésével. Ha a panaszügy elintézésének 30 napos határidejét valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről a Társaság tájékoztatja a Panaszost az indok pontos megjelölésével.

11. A panaszbejelentésre az eljáró alkalmazott vagy ügyintéző abban az esetben adhat önállóan, érdemi választ a Panaszosnak, amennyiben a panasz helyben azonnal orvosolható.

Amennyiben ez nem lehetséges, mert a panasz orvoslása tárgyában olyan előkérdés eldöntése válik szükségessé, amelyben az alkalmazott nem rendelkezik döntési hatáskörrel vagy a Panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, gondoskodni kell a panaszbejelentés fentiek szerinti továbbításáról. A helyben orvosolt panaszról is fel kell venni a **2. sz. mellékletben** meghatározott nyomtatványt, amelyben rögzíteni kell a panasz orvoslásának módját és a Panaszos nyilatkozatát, amely szerint a panaszbejelentésének ily módon történő kezelését elfogadja. A nyomtatvány egy eredeti példányát a Panaszosnak át kell adni, a másik eredeti példányt dr. Fonyadt Benedek igazgatósági tag részére át kell adni legkésőbb a felvételt követő 2 (kettő) munkanapon belül.

### **VIII. Panaszügyben keletkezett adatok és iratok tárolásának módja és határideje**

1. A panaszügyben keletkezett iratok összességét, tehát az eredeti és másolati példányokat együttesen a Társaság a székhelyén papír alapon minimum három évig, illetve addig őrzi, amíg a 2013. évi V. tv. alapján a Panaszos igénye kétséget kizáróan el nem évült. Ezen iratokat a Társaság a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja, illetőleg a Panaszos által a Pénzügyi Békéltető Testület által folyamatba helyezett vitarendezési eljárásban rendelkezésre bocsátja.

2. A Társaság az 1. pontban meghatározott határidő elteltével a panaszügyben keletkezett iratokat jegyzőkönyv felvétele mellett megsemmisíti.

### **IX.**

A jelen Szabályzat aktualizálásáért a Társaság Igazgatósága felel. Az Igazgatóság évente köteles a jelen Szabályzat felülvizsgálatát és szükség szerinti aktualizálását elvégezni.

## Panaszkezelési szabályzat – 1. sz. melléklet

### Panaszkezelési ügyfél tájékoztató

Amennyiben a DA Faktor Zrt. eljárásával, tevékenységével, vagy mulasztásával kapcsolatos esetleges panaszát kívánja eljuttatni részünkre, azt az alábbi módon teheti meg:

#### Szóbeli panasz

- személyesen a Társaság 9400 Sopron, Várkerület 10. II.em 9. aj. telephelyén, munkanapokon 8 órától 16 óráig (a gyorsabb ügyintézés érdekében időpont-egyeztetés ajánlott)
- telefonon minden munkanap 8 órától 16 óráig, 06 (99) 508-240- es telefonszámon

Panasz tehető telefonon munkanapokon 9-17 óra között.

#### Írásbeli panasz

- személyesen átadott írásbeli panasz útján;
- postai úton a következő postacímen: DA Faktor Zrt. 9400 Sopron, Várkerület 10. II.em 9 aj. v. pf: 164
- telefaxon (06 (99) 508-178);
- elektronikus levélben ([ugyvved@sopron.hu](mailto:ugyvved@sopron.hu)).

A panaszára 30 naptári napon belül indokolással ellátott választ adunk.

Ha Ön nem ért egyet a bejelentésére kapott válasszal:

a) A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

- Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 06 (1) 489-9700, e-mail: [pbt\[at\]mnb.hu](mailto:pbt[at]mnb.hu) )

- Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (levelezési cím: 1534 Budapest, BKKP Pf.: 777, tel: 06 (40) 203-776 , e-mail cím: [ugyfelszolgalat\[at\]mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat[at]mnb.hu))

- bíróság

b) A panasz elutasítása esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél az illetékes bírósághoz fordulhat.

A panaszkezelési eljárás menetéről, a vitarendezési fórumokról a MNB honlapján bővebben az alábbi linken: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz> olvashat.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére vonatkozó formanyomtatványt az alábbi linken: <https://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvan yok/kerelem-nyomtatvan y> töltheti le.

Az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló formanyomtatványt az alábbi linken: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz> töltheti le.

A fogyasztó kérelmére a formanyomtatványokat térítésmentesen megküldjük a megadott posta címre, vagy elektronikus e- mail címre. Erre vonatkozó igényét kérjük, az alábbi elérhetőségeken jelezze:

Tel: 06(99)-508-240

E-mail: [ugyved@sopron.hu](mailto:ugyved@sopron.hu)

Cím: 9400 Sopron, Várkerület. 10. II. em. 9.

A pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014.(VII.23.) MNB rendeletről <https://www.mnb.hu/letoltes/28-2014mnbrendelet.pdf> olvashat.



**Panaszkezelési szabályzat – 2. sz. melléklet**

**NYOMTATVÁNY**  
**A D.A. Faktor Zrt. ELJÁRÁSA SORÁN FELMERÜLT PANASZOK**  
**BEJELENTÉSÉRE**

**Az írásbeli panaszt a fogyasztó közvetlenül a pénzügyi intézménynek nyújthatja be.** A panasszal érintett intézménynek **30 napja** van, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva a panaszosnak írásban megküldje. A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A válasz elmaradása esetén a fogyasztó a Magyar Nemzeti Bankhoz fordulhat beadvánnyal, és ha a kérelemre indult eljárás során bebizonyosodik a jogsértés, bírságot szabhat ki.

**Pénzügyi intézmény: D.A. Faktor Zrt.** székhelye: 8380 Hévíz, Egregyi utca 15.

**Felvevő munkatárs:**

**Panaszos neve:**

**Lakcíme:**

**Telefon:**

**Fax:**

**E-mail:**

**Ügyfél azonosító:**

**Panaszolt szolgáltatástípus** (pl. faktoring, követelés adásvétel, lízing, stb.):

**A D.A. Faktor Zrt.-nél az Ön azonosítására szolgáló egyéb adat**  
(pl. ügyfélaazonosító, szerződésszám):

**\*PANASZ** (Kérjük, hogy a panaszbejelentését a panasz jellegének rövid leírásával kezdje, majd ismertesse a panasz lényeges körülményeit a konkrét igényének megjelölésével):

1. Panasz jellegének rövid leírása:

2. Panasz indokainak, magyarázatának, lényeges körülményeinek ismertetése:

3. A panaszos konkrét igényének megjelölése:

A D.A. Faktor Zrt. ezúton tájékoztatja Önt, hogy a panaszbejelentését annak kézhezvételétől számított 30 napon belül megvizsgálja és írásban megválaszolja. A 30 napos kivizsgálási és válaszadási határidő csak kivételes és indokolt esetben hosszabbítható meg, így pl. ha a panaszbejelentés érdemi kivizsgálásához harmadik személytől kell további adatokat, illetve információt beszerezni.

Kelt:

Aláírás:

**A D.A. FAKTOR Zrt.-nél panaszügyben intézkedésre, illetve döntésre jogosult személy állásfoglalása:**

Kelt:

Aláírás:

**A D.A. FAKTOR Zrt. panaszügyben meghozott döntése:**

Kelt:

Aláírás:

**A D.A. FAKTOR Zrt. panaszügyben kelt tájékoztatásának, értesítésének, határozatának, stb. megküldésének ténye, időpontja, stb.**

Kelt:

Aláírás: