

A DHK ZRT. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA


Készítette:

Szakterület	Név	Beosztás	Aláírás
Folyamatfejlesztés	Nyirati Ágnes	Folyamatfejlesztési vezető	

Szakmai felelős:

Szakterület	Név	Beosztás	Aláírás
Folyamatfejlesztés	Nyirati Ágnes	Folyamatfejlesztési vezető	

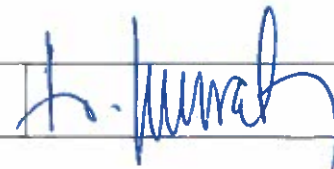
Véleményezők:

Szakterület	Név	Beosztás	Aláírás
Jogi Osztály	dr. Iván Zoltán	Jogi osztályvezető	
Belső Ellenőrzés	Solymos-Kiss Ilona	Belső ellenőr	
Vezérigazgatóság	Petrán Cecília	Vezérigazgató-helyettes	
Nagy és Intézményi Adósok Főosztálya	Fruzsa János	Nagy és intézményi adósok főosztályvezető	
Jogérvényesítés	Juhász Albert	Jogérvényesítés vezető	
Korai behajtás	Kiss Béla	Korai behajtás vezető	

Jóváhagyó:

Dr. Horváth Béla Ph.D

Vezérigazgató



Kiadás dátuma: 2017. október 1.

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
- 28/2014. (VII. 23.) 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

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 – XI. kerület, Barázda utca

Cím: 1116 Budapest, Barázda utca 20-30.

Nyitvatartás: Hétfő - Szerda: 8:00-16:00

Csütörtök: 10:00-18:00

Péntek: 8:00-14:00

Hátralékrendezési pont – XIII. kerület, Váci út

Fővárosi Vízművek Zrt. Ügyfélszolgálati irodája

Cím: 1134 Budapest, Váci út 23-27.

Nyitvatartás: Hétfő - Szerda: 8:00-17:00

Csütörtök: 8:00-20:00

Péntek: 8:00-14:00

Hátralékrendezési pont – X. kerület, Árkád

Árkád Üzletház II. emelet, parkoló szint

Cím: 1106 Budapest, Örs vezér tere 25/b.

Nyitvatartás: Hétfő – Szerda: 9:00-18:00

Csütörtök: 8:00-20:00

Péntek: 9:00-15:00

A fent említett hátralékrendezési pontokon az ügyfelek számára lehetőség van a DHK Zrt. Panaszkezelési Szabályzatának megismerésére, valamint annak nyugodt körülmények között történő áttanulmányozására.

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 1 328 3911 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: Követeléskezelési Főosztály.

5. A panasz kivizsgálása

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

A panasz kivizsgálása során a Társaság az alábbiak szerint jár el:

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 irányadók, 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 válaszadást 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 küldi meg 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 ügyfél nevét, azonosítóját és a fogyasztási hely címét;
- a panasz rövid leírását, a panasz tárgyát képező esemény, tény megjelölését;
- a panasz benyújtásának helyét, időpontját;
- a panasz kivizsgálóját
- a panaszban érintett szolgáltatást
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- az intézkedés teljesítésének határidejét, a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- a panasz megválaszolásának időpontját.

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 +36-40-203-776; 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/panaszom-van/mit-tegyunk-ha-penzugyi-panaszunk-van>

8. Hatályba léptető és záró rendelkezések


Jelen szabályzat a 2017. október 1. napjától lép hatályba és határozatlan ideig marad hatályban.

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

9. Mellékletek

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

1. sz. melléklet

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

ÚP szám:	Név	
	Cím	
Azonosító:	Telefonszám	

Bejelentés tárgya	Bejelentő neve:

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

2. sz. melléklet

- 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

