

Determin Hitelcentrum Zrt.

Panaszkezelési szabályzat

2023.

A Társaság elnevezése: **DETERMIN Hitelcentrum**
Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Rövid neve: Determin Zrt.

Székhelye: 1034 Budapest, Seregély u. 9.

Működési engedély száma: I-275/2003.

Dátuma: 2003. február 27.

Hatályba léptetés

A Determin Hitelcentrum Zrt. annak érdekében, hogy a vele szerződésben álló ügyfelek panaszainak befogadását, kivizsgálását és a felmerülő kifogások elintézését szabályozott és dokumentált keretek között hajthassa végre, összhangban a

- 2013. évi CCXXXVII. törvénnyel a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.)
- a 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelettel az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról
- az MNB 16/2021. (XI.25.) sz. ajánlásával a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről,
- valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvénnyel,

megalkotta Panaszkezelési szabályzatát.

A jelen Panaszkezelési szabályzatban (a továbbiakban: Szabályzat) rögzített alapelvek, előírások alkalmazása a mai naptól kezdve a Determin Hitelcentrum Zrt. (a továbbiakban: Társaság) minden munkavállalója számára kötelező.

Balogh Dezső
Igazgatóság elnöke

Budapest, 2023. február 10.

I. A panasz bejelentésének módjai

A Társaság ügyfelei szóban és írásban is benyújthatják panaszukat.

I.1. Szóbeli panasz benyújtásának lehetőségei

I.1.a. Személyesen

A panaszügyintézés helye: az ügyfél számára nyitva álló 1034 Budapest, Seregély u. 9. címen.

Nyitvatartási idő: hétfőn és szerdán 9 és 11 óra között.

I.1.b. Telefonon

A Társaság a telefonon közölt szóbeli panaszt a +36 70 329-1158 telefonszámon, az alábbi időszakokban fogadja:

H, Sze, Cs, P: 10 és 12 óra között,

K: 8.00 és 20.00 óra között.

I.2. Írásbeli panasz benyújtásának lehetőségei

I.2.a. Személyesen vagy meghatalmazott által átadott irat útján.

I.2.b. Postai úton (levelezési cím megjelölésével, amelynek azonosnak kell lennie az ügyfél által a szerződés teljesítése során utoljára megadott címmel).

I.2.c. Telefaxon, az alábbi számon: +36 1 439-1795

I.2.d. Elektronikus levél útján, az alábbi e-mail címre: determin@t-online.hu

I.3. Eljárás meghatalmazott útján

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

II. A panasz kivizsgálása

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

II.1. Szóbeli panasz

II.1.1. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző előhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel.

II.1.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

II.1.3. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.

II.1.4. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

II.1.5. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

II.1.6. 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. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.

II.1.7. Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- 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
- 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 Társaság neve és címe.

II.2. Írásbeli panasz

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

III. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

III.1. A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
- b) szerződésszám
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) ügyfél igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

III.2. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

IV.1. 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): 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., telefon: +36-80-203-776; *Levélcím általános ügyekben:* Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777, telefon: +36-80-203-776;

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

c) bíróság.

IV.2. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

IV.3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

V. A panasz nyilvántartása

V.1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- 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 dátumát.

V.2. A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

VI. Panaszkezelés és fogyasztóvédelmi kapcsolattartás felelőse

A panaszkezelés felelőse és a fogyasztóvédelmi kapcsolattartó személy: Balogh Dezső
ami az MNB-hez bejelentésre került.

k.m.f.