

DLH Szabályzat/HPM-06_20220112_v4.5

Cím	Panaszkezelési Szabályzat		
Érvényességi terület (Zrt./Kft.)	Deutsche Leasing Hungaria Zrt		
Hatálybalépés dátuma	2022. január 12.	Verziószám	4.5
Korábbi szabályzat, amelynek helyébe lép	2016. 07. 01.		
Utolsó felülvizsgálat	2022. január 12.		
A szabályzat célja			
Tartalmi áttekintés	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alapelvek 2. Meghatározások <ol style="list-style-type: none"> 2.1. A panasz 2.2. A panaszos 3. A panaszkezelést ellátó szakmai terület 4. A panasz bejelentésének módjai 5. A panasz kivizsgálása 6. Adatkezelés 7. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség 8. A panaszkezeléssel kapcsolatos utólagos teendők, a panasz nyilvántartása 		
A szabályzat leírása	<p>1. Alapelvek</p> <p>A Deutsche Leasing Hungaria Zrt. (a továbbiakban: Társaság) az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok - különös tekintettel a Magyar Nemzeti Bank elnökének 66/2021. (XII.20.) és 16/2021. (XI.25.) MNB rendeletére, illetve a 435/2016. (XII. 16.) Kormányrendeletre - rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el.</p> <p>A Társasággal szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a szervezet számára, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendje szervesen beépül a Társaság tevékenységébe.</p> <p>A Társaság a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás</p>		

<p>keretében és szabályai szerint kezeli.</p> <p>A panaszkezelés során, amennyiben az ügyfél a Társaság elsődleges válaszával nem elégedett, biztosítani kell az azt ellátó szakmai terület munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát.</p> <p>A Társaság a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.</p> <p>A Társaság teljeskörűen vizsgálja és megválaszolja az ügyfél szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével a szerződés fennállása alatti a Társaság általi teljesítéssel, valamint a szerződés megszűnésével, illetve ezt követően a szerződéssel összefüggő kifogását</p> <p>2. Meghatározások</p> <p>2.1 A panasz</p> <p>Panasz a Társaság szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés, fennállása alatti teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel, összefüggő - tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás, amelyeket a Társaság teljeskörűen megvizsgál és megválaszol.</p> <p>Nem minősül panasznak, ha a fogyasztó/ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.</p> <p>2.2 A panaszos</p> <p>Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a Társaság szolgáltatását 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 (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.</p> <p>3. A panaszkezelést ellátó szakmai terület meghatározása</p> <p>A panaszfelvételt és panaszkezelést a Portfólió és Kintlévőségkezelési terület végzi.</p>

Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a jelen szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt a Társaság ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a panasz átvevője a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére, ahol nyilvántartásba veszik azt.

A Társaság az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében személyesen leadott írásbeli panasz esetén az ügyfelet tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

Amennyiben az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, a panasz átvevője köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

4. A panasz bejelentésének módjai

A Társaság törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékoság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért lehetőség van a panasz elektronikus úton történő benyújtására

A panasz benyújtására:

a) szóbeli panasz esetén

- személyesen a 1123 Budapest, Nagyenyed u. 8-14 címen, a Társaság irodájában munkanapokon 8-16 óra között, (Jogsabály által kihirdetett egészségügyi vagy egyéb vészhelyzet esetén a Társaság fenntartja azt a jogát, hogy szóbeli panaszt a Társaság irodájában, személyen nem fogad. Telefonon a +36 1 391 0780 telefonszámon, munkanapokon 8-16 óra között

munkatárs útján, utána üzenetrögzítőn (szerdai napokon 8-20 óra között a +36 1 391 0784-as telefonszámon, a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást),

b) írásbeli panasz esetén

- személyesen, vagy a más által átadott irat útján a Társaság székhelyén,
- postai úton, a H-1123, Budapest Nagyenyed u. 8-14 levelezési címen,
- telefaxon, a +36 1 391 0799-es számon, 0- 24 óráig
- elektronikus levélben a DLHU-Info@deutsche-leasing.com elektronikus levelezési címen, mely a Társaság honlapján is 0-24 óráig elérhető,

van lehetőség.

A panaszt a panaszos személyesen, vagy képviselője útján nyújthatja be. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

A Társaság által elfogadható meghatalmazás mintáját a jelen szabályzat 3. sz. melléklete tartalmazza.

5. A panasz kivizsgálása

5.1 A panaszkezelés általános szabályai

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért a Társaság külön díjat nem számít fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A Társaság a panaszt fogyasztóbarát módon mérlegeli.

A panaszt – annak elintézéséig – a Portfólió kezelési terület minden esetben nyilvántartásba veszi. A Társaság a Portfólió kezelési terület vezetőjét jelöli ki panaszfelelősnek.

A Társaság segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához megfelelő nyomtatványt biztosít számára.

A nyomtatvány a jelen Szabályzat mellékletét képezi.

A Társaság elérhetővé teszi a panasznyomtatványt az ügyfélfogadásra alkalmas helyiségekben, illetve Interneten keresztül is.

Az Ügyfél a panaszt a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett formanyomtatványán is benyújthatja, melyet a Társaság a honlapján elérhetővé tesz. Ennek kinyomtatott változatát az Ügyfél kérésére a Társaság az Ügyfél rendelkezésére bocsátja, illetve a Társaság a honlapján átlinkelési lehetőséget biztosít erre a helyre.

Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasznyomtatvány egy, az átvétel igazolásával ellátott eredeti példányát.

Ha a panaszos szóban teszi meg a panaszát, a Társaság erről kiállít egy erre a célra szolgáló nyomtatványt, melyet a panaszossal aláírat.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Társaságnak az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

A Társaság a panasz kivizsgálását és azzal kapcsolatos döntését a jogszabályban előírt határidőkre (30 nap) figyelemmel az általa vállalt határidőn belül teljesíti. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről tájékoztatja az ügyfelet az indok pontos megjelölésével.

A Társaság a szóbeli, ideértve a személyesen és telefonon tett panaszokat – azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja.

Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, gondoskodni kell a panasz jelen szabályzatban meghatározott módon és időben történő továbbításáról.

5.1 A szóbeli panasz kezelése

5.1.1.

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – 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 élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel.

<p>A szóbeli panasz személyes bejelentésének helye a Társaság székhelye 1123 Budapest Nagyenyed u 8-14.</p> <p>5.1.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.</p> <p>5.1.3. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.</p> <p>5.1.4. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen 15 napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.</p> <p>5.1.5. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.</p> <p>5.1.6. 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.</p> <p>5.1.7. Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:</p> <ul style="list-style-type: none">a) az ügyfél neve,b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,d) a panasszal érintett szolgáltató neve és címee) 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,f) a panasszal érintett szerződés száma,g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb
--

- bizonyítékok jegyzéke,
 h) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges,
 – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása és
 i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,

5.2. Az írásbeli panasz kezelése

A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

A Társaság válaszát írásban, postai úton a Küldeménykezelési szabályzatban meghatározott módon küldi meg az ügyfél részére.

5.3 A panaszkezelés egyéb belső szabályai

A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban a Társaság gondoskodik a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézésről.

A beérkezett panaszt a Portfólió kezelési terület 2 munkanapon belül továbbítja a panasz tárgyával érintett belső szervezeti egység vezetőjének és az adott területet irányítását ellátó Igazgatósági tagnak.

A panasz tárgyával érintett belső szervezeti egység vezetője haladéktalanul gondoskodik a panasz kivizsgálásáról, a rendelkezésre álló dokumentumok vizsgálatáról és a panasz tárgyával kapcsolatos valamennyi információ beszerzéséről.

A panasz tárgyával érintett belső szervezeti egység vezetője 5 munkanapon belül a panasszal kapcsolatos álláspontját, valamint tervezett válaszlevelét írásban Általános Igazgató részére.

Az Általános Igazgató, amennyiben egyetért az adott terület vezetője által megfogalmazott állásponttal, valamint a tervezett válaszlevél tartalmával, abban az esetben a választ továbbítja a Portfólió kezelési terület vezetőjének.

Amennyiben az Általános Igazgató a válasszal nem ért egyet

abban az esetben további vizsgálatot rendelhet el.
A Portfólió kezelési terület kizárólag az Általános Igazgató által jóváhagyott választ küldheti el a panaszosnak.

A Társaság a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha a döntés jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell. Az érdemi döntés közzétételével egyidejűleg a Társaság tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről.

A Társaság a panasz kivizsgálását követően, közérthetően megfogalmazott válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz tartalmazza a – szükség szerint- panasz tárgyára vonatkozó szerződés feltétel pontos szövegét is.

6. Adatkezelés

A szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat 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) ügyfél igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésére,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- 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, illetve az Európai Parlament és Tanács 2016/679 sz. Rendeletében foglaltaknak megfelelően kell kezelni.

7. Panaszkezeléshezfűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Társaság a válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy az MNB tv. szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Bank Fogyasztóvédelmi Központjánál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén **bírósághoz** fordulhat, vagy a **Pénzügyi Békéltető Testület** eljárását kezdeményezheti, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül.

Ha a panasz részben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival részben pedig az MNB tv. szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésével kapcsolatos, abban az esetben a fogyasztónak minősülő ügyfél esetén a Társaság tájékoztatja az ügyfelet, hogy a panasz mely része tartozik a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos körbe és mely része az MNB tv. szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésével kapcsolatos körbe.

A Társaság tájékoztatja továbbá a fogyasztót arról, hogy tett-e általános alávétési nyilatkozatot, megadja a Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségeit (címe: 1122 Budapest Krisztina krt. 6., levelezési címe: H-1525 Budapest, BKKP Pf. 172, telefon: +36-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, webcím: <https://www.mnbb.hu/bekeltetes>, továbbá a fogyasztó külön kérésére megküldi a Pénzügyi Békéltető Testület által készített és a pénzügyi intézmény, független közvetítő rendelkezésére bocsátott kérelem nyomtatványt.

Az ügyfél még az alábbi hatósághoz fordulhat:

- a) Magyar Nemzeti Bank (levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank 1850 Budapest, telefon: +36 1 428 2600, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu);

A Társaság ügyfélszolgálati helyiségében közzéteszi a

	<p>panaszkezelés körében alkalmazott szabályokról szóló tájékoztatást.</p> <p>8. A panaszkezeléssel kapcsolatos utólagos teendők, a panasz nyilvántartása</p> <p>A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, mely jelen Szabályzat mellékletét képezi.</p> <p>A nyilvántartás tartalmazza:</p> <p>1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a szolgáltató nyilvántartást vezet, mely tartalmazza:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>2. A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.</p> <p>-</p> <p>A Társaság a panaszt és az arra adott választ öt évig őrizi meg és azt a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja.</p> <p>A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat 5 évig megőrzi.</p> <p>A Portfólió kezelési terület a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi és</p> <ul style="list-style-type: none"> a) ésszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja, b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja, c) megvizsgálja, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra, d) eljárást kezdeményez a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára, és e) összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat. Ennek alapján az Igazgatóság meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében
--	--

	szükséges és lehetséges intézkedéseket, abból a célból, hogy a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépüljenek a szolgáltatási folyamatba
Kiegészítő dokumentumok	<ol style="list-style-type: none"> 1. melléklet: Panaszbejelentő és panaszkezelési nyomtatvány 2. melléklet: Panasznyilvántartás 3. melléklet: Meghatalmazás minta

Készítette	dr. Szőke T. László
Jóváhagyta / Dátum	Nyikos Katalin /2022. január 17.
A tartalomért és az aktualizálásért felelős	Homoródiné Olti Orsolya/Baier Henrik
A szabályzat elérhetősége	DLH minden munkatársa számára Intraneten