

# **A DORKING Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság Panaszkezelési és Fogyasztóvédelmi Szabályzata**

Hatályos: 2024.02.01 napjától

A DORKING Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 1028 Budapest, Szepesi utca 4., cg.: 01-09-561269; adószám: 12169650-1-41, képviseli: Tajnay István ügyvezető, felügyeleti engedély száma: H-EN-I-528/2019 számú határozat; kelte: 2019. szeptember 05. – továbbiakban: Társaság), szem előtt tartva az ügyfelek és

más, a Társasággal egyéb módon kapcsolatba kerülő személyek érdekeit, a Társaság pénzügyi szolgáltatás közvetítési magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogások magas színvonalon történő kezelése céljából panaszkezelési és fogyasztóvédelmi szabályzat megalkotását határozta el. A Társaság kiemelt célja, hogy az ügyfelek elégedettségének és bizalmának növelése érdekében folyamatosan fejlessze szolgáltatásai minőségét.

E szabályzat alkalmazásában a fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

Jelen szabályzat rendelkezéseit a hatályos jogszabályokkal, a Társaság egyéb szabályzataival és a Magyar Nemzeti Bank által kiadott szabályozó eszközökkel összhangban kell értelmezni.

Teljeskörűen kivizsgáljuk és megválaszoljuk az ügyfélnek a Dorking Kft. szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, továbbá a Dorking Kft. részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz).

Amennyiben a panasz kivizsgálásához az Önnél rendelkezésre álló további információra van szükségünk, haladéktalanul felvesszük Önnel a kapcsolatot, és beszerezzük azt.

Honlapunkon elérhető a panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) nyomtatvány, de írásbeli panaszt ettől eltérő formában is befogadunk.

Amennyiben Ön az írásbeli panaszát nem a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységünk címére küldi meg, vagy az írásbeli panaszt nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a panaszt a beérkezést követően haladéktalanul továbbítjuk a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységünk részére.

A szóbeli panasz felvételét követően tájékoztatjuk Önt a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, illetve telefonon közölt szóbeli panasz esetén közöljük a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A panasz kivizsgálását követően válaszunkban részletesen és közérthető módon kitérünk a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, szükség szerint mellékelve a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét.

Amennyiben Ön fogyasztónak minősülő ügyfél, azaz önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy:

1. a panasz elutasítása esetén tájékoztatjuk arról, hogy a panasz
  - a) a szerződés jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
  - b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására,

irányult. Amennyiben panaszában az a) és a b) pont is megvalósult, tájékoztatjuk arról is, hogy a panaszának mely része tartozik az a) vagy a b) pont alá.

1. kérése esetén az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat költségmentesen, haladéktalanul megküldjük Önnek.
2. panasz elutasítása esetén válaszunkban feltüntetjük a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást adunk továbbá arról, hogy Ön kérheti ezen formanyomtatványok költségmentes megküldését a megjelölt telefonszámon, elektronikus levelezési és postai címen.

Válaszunkat oly módon kell megküldenünk az Ön részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldtük, és kétséget kizáróan igazoljuk a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

A tevékenységünkre irányadó jogszabály szerint a panaszáról felvett jegyzőkönyvnek legalább az alábbiakat tartalmaznia kell:

- 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 címe,
- e) a panasz részletes leírása az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

A panaszokról vezetett nyilvántartásunk alapján a panaszokat nyomon követjük és

- a) észszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítjuk,
- b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárjuk, azonosítjuk,
- c) megvizsgáljuk, hogy a rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra,
- d) eljárást kezdeményezünk a feltárt rögzített tények és események korrekciójára, és
- e) összefoglaljuk az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

Jelen szabályzatunkat az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségünkben jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon, valamint honlapunk nyitó oldalán, külön panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt közzétesszük.

## **A PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS RENDJE**

### **I. A panasz bejelentésének módjai**

1. Szóbeli panasz:

a) személyesen:

1025 Budapest, Törökvész út 95-97. C ép. VI. em. 34.. szám alatt munkanapokon hétfő, kedd, csütörtök 10 órától 16 óráig, szerdai napokon 10 órától 18 óráig folyamatosan. Előzetes telefonos időpont egyeztetés javasolt (telefonon vagy elektronikus levélben).

b) telefonon:

+36309215699 telefonszámon, hívásfogadási idő munkanapokon hétfő, kedd, csütörtök napokon 10 órától 16 óráig, szerdai napokon 10 órától 18 óráig folyamatosan.

2. Írásbeli panasz:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján,

b) postai úton: DORKING Kft., Budapest 1281, Pf. 16.

c) telefaxon:

d) elektronikus levélben: info@dorking.hu

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

## II. A panasz kivizsgálása

1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

2. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

3. Szóbeli panasz:

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

3.2. Ha Ön a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet veszünk fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadjuk a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

3.3. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az átadjuk Önnek, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt megküldjük Önnek.

3.4. 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) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,

e) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,

- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója,
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

3.5. Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a 4. pontban foglalt határidőn belül küldjük meg Önnek.

#### 4. Írásbeli panasz:

4.1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 napon belül küldjük meg Önnek.

### III. A panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérhetjük Öntől:

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

Az Ön adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeljük.

### IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

1. Amennyiben Ön fogyasztónak minősülő ügyfél, a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az alábbiakhoz fordulhat:

a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén):

Általános ügyekben:

- Levélben, postai úton: Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest Pf. 172.
  - vagy közvetlenül a PBT-nek címezve (Pénzügyi Békéltető Testület 1013 Budapest I. ker., Krisztina krt. 39.)
- E-mailben: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

Elszámolással, szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekben:

- Levélben, postai úton: Pénzügyi Békéltető Testület 1539 Budapest, Pf. 670.

Valamennyi ügyben:

- A Pénzügyügyi Békéltető Testület minden munkanapon reggel 8 óra és délután 17 óra között a saját ügyfélszolgálatán telefonon vagy a központi ügyélszolgálaton keresztül telefonon elérhető. A hivatal munkatársai az eljárás szabályairól bárkinek vagy a már folyamatban lévő eljárással kapcsolatban az ügyben érintett kérelmezőnek és pénzügyi szolgáltatónak tájékoztatást adnak.

A Testület az alábbiak szerint érhető el:

- Saját honlapon: [www.penzugyibekeltetotestulet.hu](http://www.penzugyibekeltetotestulet.hu)
- Személyesen a központi ügyfélszolgálaton: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
- Közvetlen telefonvonalon a saját ügyfélszolgálaton: + 36-80-203-776

A kérelmek az alábbi helyek bármelyikén leadhatók:

- kormányablakoknál személyesen
- az MNB Központi Ügyfélszolgálatán, Budapest I. ker., Krisztina krt. 39., földszint ,személyesen
- elektronikus okiratként ügyfélkapun keresztül a [www.ugyfelkapu.magyarorszag.hu](http://www.ugyfelkapu.magyarorszag.hu) oldalon, ha a kérelmező a szükséges azonosítóval rendelkezik.

A Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózat irodáiban, az országban 11 helyen, személyesen állnak a kérelmezők rendelkezésére és adnak segítséget a tanácsadók a kérelmek hiánytalan elkészítéséhez. ([www.penzugyifogyaszto.hu](http://www.penzugyifogyaszto.hu))

b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ: (A Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében a Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezhető.)

Honlap: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf.:777

Telefon: + 36 80 203 776 Fax: + 36 1 489 9102

Email: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

c) Bíróság (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita vagy egyéb jogvita esetén)  
A bíróságok összefoglaló honlapjának elérhetősége: [www.birosag.hu](http://www.birosag.hu)  
Az eljárásra a mindenkor hatályos polgári perrendtartásra vonatkozó jogszabályok vonatkoznak, javasoljuk jogi szakértővel történő előzetes konzultációt.

2. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

3. Amennyiben Ön fogyasztónak minősülő ügyfél a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Pénzügyi

Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén Önt külön is tájékoztatjuk.

4. 4. Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a ügyfél a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

#### **V. A panasz nyilvántartása**

1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, mely tartalmazza:

- 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.

2. A panaszt és az arra adott választ öt évig megőrizzük.