

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

De Lage Landen Finance Zrt.

2022

A Társaság Igazgatósága által elfogadva és kihirdetve a 01/2022. számú határozattal.

Budapest, 2022.01.04.

**Dokumentumtörténet**

<b>Verzió</b>	<b>Dátum</b>	<b>Szerző</b>	<b>Kiadás oka</b>	<b>Következő felülvizsgálat</b>
	2020. október 01	Héregi László	felülvizsgálat	2021 december
	2022.január 03.	Héregi László	éves felülvizsgálat és módosítás	2022. december

## TARTALOMJEGYZÉK

I. Fogalom meghatározások.....	4
II. A Panaszos képviseleti jogosultsága.....	5
III. A Társaság panaszügyintézésért felelős szervezeti egysége .....	5
IV. A panasz benyújtása, felvétele, rögzítése .....	5
V. A panaszügy intézése.....	6
VI. A panaszügyintézési tevékenység ellenőrzése .....	8
1. sz. melléklet: PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY.....	9
2. sz. melléklet: TÁJÉKOZTATÓ A DE LAGE LANDEN FINANCE ZRT ÜGYFELEI RÉSZÉRE PANASZ BEJELENTÉSÉHEZ.....	10

A De Lage Landen Finance Zrt. (cégjegyzékszám: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága 01-10-043434) (a továbbiakban: Társaság) Igazgatósága a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288.§-ában és a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendeletben foglaltaknak is megfelelően az ügyfelek panaszainak kezelése-, illetve a panaszkezeléssel kapcsolatos tájékoztatás nyújtása céljából az alábbi szabályzatot alkotta.

## I. Fogalom meghatározások

<b>“Panasz”</b>	a Társaság üzleti tevékenységével, pénzügyi szolgáltatásával, vagy valamely közreműködő magatartásával, tevékenységével vagy mulasztásával kapcsolatban felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a Panaszos a Társaság eljárását, üzletvitelét kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza. Nem minősül panasznak, ha a Panaszos a Társaságtól általános vagy egyedi tájékoztatást, véleményt, magyarázatot vagy állásfoglalást igényel.;
<b>“Panaszos”</b>	az a természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, amely a Társaság valamely pénzügyi szolgáltatását igénybe veszi, vagy amely a pénzügyi szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, ideértve azokat a személyeket is, amelyek a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolják;
<b>“Nyilvántartás”</b>	a Társaság által a beérkező Panaszokról- illetve a panaszügyintézési eljárásról a Panasz elintézéséig vezetett nyilvántartás, mely visszakereshető módon legalább 5 év megőrzéssel tartalmazza a Panasszal kapcsolatos valamennyi lényeges körülményt;
<b>“Közreműködő”</b>	az a Társasággal együttműködő harmadik fél, amellyel a Panaszos a Társaság pénzügyi szolgáltatásainak nyújtása során (akár a Finanszírozási Szerződés megkötését megelőzően, akár azt követően) kapcsolatba kerül;
<b>“Finanszírozási Szerződés”</b>	a Társaság és a Panaszos között pénzügyi szolgáltatás nyújtására létrejött szerződés, amely szerződés részét képezik a Társaság általános szerződési feltételei;
<b>“Ügyfélszolgálati Felelős”</b>	A Társaság Panaszokért felelős munkavállalója, aki munkáját a Társaság Operációs CsoportVezetőjének irányítása és utasításai alapján végzi.

## II. A Panaszos képviseleti jogosultsága

1. A Panasz törvényes képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság a benyújtást követő legrövidebb időn belül köteles vizsgálni a Panaszos benyújtási jogosultságát, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a Panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.
2. A Társaság a Panasz beérkezését követően csak akkor köteles a Panasz ügyintézését megkezdeni, ha a Panaszos képviseleti (panaszvételi) jogosultságának hitelt érdemlő igazolása megtörtént.

## III. A Társaság panaszügyintézésért felelős szervezeti egysége

1. A Társaság szervezetén belül a Panaszok felvételét és ügyintézését az Operációs Csoportvezető irányításával az Operációs Osztály munkatársai végzik.
2. A panaszügyintézés során, amennyiben a Panaszos a Társaság elsődleges válaszával nem elégedett, biztosítani kell az azt ellátó szakmai terület munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát.

## IV. A panasz benyújtása, felvétele, rögzítése

1. A panasz benyújtására az alábbi módokon kerülhet sor:
  - (i) Szóbeli Panasz közlése munkanapokon: hétfőtől csütörtökig: 8:30 órától 17:00-ig , pénteken : 8:30 órától 16:00-ig történhet személyesen a Társaság székhelyén található irodájában, vagy - a szerdai nap kivételével - ugyanezen időpontokban telefonon a + 36 1 215 5557 telefonszámon. Szerdai napokon telefonon panaszt 8:00 órától 20:00 óráig lehet bejelenteni. A telefonon közölt Panaszokról a Panaszossal folytatott beszélgetések rögzítésre kerülnek és a Társaság a rögzített felvételt 5 évig megőrzi. A Panaszos szóbeli Panaszát munkaidőn kívül a fenti telefonszám hívását követően üzenetrögzítő rögzíti.

- (ii) Írásbeli Panasszal az alábbi elérhetőségek valamelyikén élhet a Panaszos:

Postacím: De Lage Landen Finance Zrt  
1133 Budapest, Váci út 76.  
Email: [ugyfelszolgalat@dllgroup.com](mailto:ugyfelszolgalat@dllgroup.com)  
Honlap: <https://www.dllgroup.com/hu/hu-hu/rólunk/Complaints-Handling>

2. A Panaszt – annak elintézéséig – a beérkezéstől számított 1 munkanapon belül a Társaság az Ügyfélszolgálati Felelős útján minden esetben Nyilvántartásba veszi úgy, hogy az

azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt.

3. A Társaság igény szerint – az érintett Finanszírozási Szerződés sajátosságait is figyelembe véve – segíti a Panaszost a Panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Személyesen benyújtott Panasz esetén a Panaszos megkapja az általa benyújtott panasznyomtatvány egy, az átvétel igazolásával ellátott eredeti példányát. A nyomtatványra rá kell vezetni azt is hogy a Panasz orvoslása helyben megtörtént -e vagy sem, utóbbi esetben azt is fel kell tüntetni, hogy miért nem történhetett meg az azonnali orvoslás.
4. Ha a Panaszos telefonon teszi meg a Panaszát, a Társaság munkatársa erről is kiállít egy erre a célra szolgáló nyomtatványt, és annak egy másolati példányát a Panaszosnak 30 napon belül megküldi. A nyomtatványra rá kell vezetni azt is, hogy a Panasz orvoslása azonnal megtörtént -e vagy sem, utóbbi esetben azt is fel kell tüntetni, hogy miért nem történhetett meg az azonnali orvoslás. A nem személyesen, vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmas módon történő benyújtás esetén a Társaság kérheti a Panasz benyújtásának utólagos megerősítését.

## V. A panaszügy intézése

1. A Társaság az írásbeli Panasszal kapcsolatos indokolással ellátott döntését és válaszát a Panasz beérkezésétől számított 30 napon belül a Panaszossal írásban közli. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről tájékoztatja a Panaszost a hosszabbítás indokának pontos megjelölésével.
2. A szóban (telefonon vagy személyesen) előterjesztett Panaszt – amennyiben ez lehetséges – helyben és azonnal orvosolni kell.

Ha a szóbeli Panasz kivizsgálása azonnal nem lehetséges, a Panasszal kapcsolatos döntés közlésére a fenti V.1 pontban foglaltak az irányadóak.

Ha az ügyfél a szóbeli Panasz kezelésével nem ért egyet, a IV. 3. és 4. pontokban említett nyomtatványra ezt a tényt szintén fel kell vezetni a Társaság álláspontjával együtt.

3. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a Panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, valamint üzenetrögzítővel rögzített szóbeli Panasz és írásban előterjesztett Panasz esetén az Ügyfélszolgálati Felelős köteles a Panasz beérkezésétől és rögzítésétől számított 5 napon belül a Panaszt az Operációs Csoport vezetője részére megküldeni. Az Operációs Csoport vezetője köteles a Panasz ügyintézését a hozzá érkezéstől számított 2 munkanapon belül elvégezni, vagy amennyiben a Panasz elintézése, vagy szaktudást érintő válasz készítése a Társaságon belüli egyéb szervezeti egység vagy személy döntését igényli, az Operációs Csoport vezetője e határidőn belül köteles gondoskodni a Panasz továbbításáról azzal az utasítással, hogy a döntést annak indokolásával együtt – a fenti V.1. pontban foglaltak szerint - legkésőbb a Panasz beérkezésétől számított 30 napon belül t a Panaszos részére meg kell küldeni.
4. A Panasszal kapcsolatos döntéshozatalban lehetőleg biztosítani kell, hogy ne vegyen részt a Társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.
5. A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a Panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézését. A panaszügyintézés

során úgy kell eljárni és a Nyilvántartást úgy kell vezetni, hogy az eljárásban egyértelműen azonosíthatók legyenek az egyes eljárási szakaszok, illetve a felelős személyek.

6. A Társaság a panaszügyben hozott érdemi döntését, válaszát pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt – írásban előterjesztett Panasz esetén – írásba foglalva továbbítja a Panaszos részére. Ha a válasz jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell. Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg a Társaság tájékoztatja a Panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről, lehetőség szerint az adott szervek nevének és elérhetőségének feltüntetésével.

## **VI. A panaszügyintézési tevékenység ellenőrzése**

1. A Magyar Nemzeti Bank a Társaságot érintő bejelentések kapcsán a Társaság és a Panaszos közötti egyedi vitába nem avatkozik be, a részére érkező írásos fogyasztói bejelentést észrevételezés, illetve kivizsgálás céljából továbbítja a Társaság részére.
2. A Magyar Nemzeti Bank ellenőrzési tevékenysége során vizsgálhatja a panaszügyintézés gyakorlatát és jogszabályoknak való megfelelését, illetve a pénzügyi szektorokban és ellenőrzési tevékenységének általános tapasztalatait a panaszügyintézési tevékenység továbbfejlesztése érdekében nyilvánosságra hozhatja.



**1. sz. melléklet: PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY**
**a \*-gal jelölt mezők kitöltése kötelező!**

<b>Panaszos (ügyfél) neve*:</b>	
<b>Panaszos (ügyfél) székhelye*:</b>	
<b>Panaszos (ügyfél) cégjegyzékszama / nyilvántartási száma*:</b>	
<b>Panaszos képviselőjében eljáró személy neve és tisztsége*:</b>	
<b>A Panasszal érintett szerződés jelzőszáma (ha van ilyen):</b>	
<b>A Panasszal érintett eszköz azonosítószáma (ha van ilyen):</b>	
<b>A Panasz részletes leírása:</b> <i>(A kitöltéshez felhívjuk szíves figyelmét arra, hogy amennyiben a panasz leírása a De Lage Landen Finance Zrt. üzleti tevékenységével, pénzügyi szolgáltatásával, vagy mulasztásával kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt nem tartalmaz, illetve a *-gal jelölt mezők adattartalma hiányos, azt a De Lage Landen Finance Zrt nem a panaszok ügyintézésére vonatkozó rendben bírálja el! Nem minősül panasznak, ha a Panaszos a De Lage Landen Finance Zrt-től általános vagy egyedi tájékoztatást, véleményt, magyarázatot vagy állásfoglalást igényel)</i>	

**Alulírott(ak) a fent meghatározott panaszos képviselőjében azzal kérelemmel fordulunk a De Lage Landen Finance Zrt-hez, hogy az ismertetett panaszt bírálja el és a bírálat eredményéről a panaszost írásban tájékoztatni szíveskedjen.**

Kelt: \_\_\_\_\_, 202\_\_\_\_\_

 .....  
 Panaszos cégszerű aláírása

## 2. sz. melléklet: TÁJÉKOZTATÓ A DE LAGE LANDEN FINANCE ZRT ÜGYFELEI RÉSZÉRE PANASZ BEJELENTÉSÉHEZ

Tisztelt Ügyfelünk!

Tájékoztatjuk Önöket, hogy a De Lage Landen Finance Zrt. a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288.§-ában és a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendeletben alapján az alábbi elérhetőségeken áll szíves rendelkezésükre a szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok fogadására:

### **Szóbeli panasz közlése:**

Munkanapokon hétfőtől csütörtökig: 8:30 órától 17:00-ig , pénteken : 8:30 órától 16:00-ig **személyesen** a De Lage Landen Finance Zrt. 1133 Budapest, Váci út 76. szám alatti székhelyén található irodájában, **vagy - a szerdai nap kivételével ugyanezen időpontokban - telefonon a + 36 1 215 5557 telefonszámán.** Szerdánként a panaszt telefonon 8:00 órától 20:00 óráig lehet bejelenteni. A telefonon közölt panaszokról a panasszal folytatott beszélgetések rögzítésre kerülnek. A szóbeli panaszt a fent megjelölt munkaidőn kívül a fenti telefonszám hívását követően üzenetrögzítő rögzíti. A rögzített panaszokat a De Lage Landen Finance Zrt. a rögzítéstől számított 5 évig megőrzi.

### **Írásbeli panasz közlése:**

Postacím: De Lage Landen Finance Zrt 1133 Budapest, Váci út 76.  
Email: [ugyfelszolgalat@dllgroup.com](mailto:ugyfelszolgalat@dllgroup.com)

### **Panaszok felvételéért felelős személy:**

Héregi László ([laszlo.heregi@dllgroup.com](mailto:laszlo.heregi@dllgroup.com)) ügyfélszolgálati munkatárs

### **Panaszügyintézés felügyeletéért és panaszfelvétel során helyettesítésért felelős személy:**

Juhász Éva ([eva.juhasz@dllgroup.com](mailto:eva.juhasz@dllgroup.com)) Operációs Csoport Vezető

Tájékoztatjuk Önöket, hogy a De Lage Landen Finance Zrt. panaszügyintézési gyakorlatát és jogszabályoknak való megfelelőségét a Magyar Nemzeti Bank jogosult ellenőrizni. A De Lage Landen Finance Zrt. az Önök kérésére segítséget nyújt a panasz írásbeli bejelentéséhez, a közölt panaszokra vonatkozó érdemi választ a közléstől számított legkésőbb 30 napon belül írásban közöljük Önökkel.

Tisztelettel:

De Lage Landen Finance Zrt  
1133 Budapest, Váci út 76.  
Fővárosi Törvényszék Cégbírósága 01-10-043434

A Társaság Igazgatósága által elfogadva és kihirdetve a 01/2022. számú határozattal.

Budapest, 2022.január 04.

Agárdi Marianna  
az Igazgatóság elnöke, ügyvezető