

OC Pénzügyek Hitelközvetítő Kft

Panaszkezelési szabályzata

**Hatályos:
2019. március 2.**

I. Bevezető rendelkezések

Az OC Pénzügyek Hitelközvetítő Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: Társaság) az ügyfelek panaszainak kezelése során a vonatkozó hatályos jogszabályok, különös tekintettel a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény és jelen Panaszkezelési Szabályzat alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el.

A Társaságot a jelen Panaszkezelési Szabályzat kidolgozása során elsődlegesen az a cél vezérelte, hogy a hatályos jogszabályok mellett a piaci gyakorlatban, a működés során sikerrel alkalmazható szempontok, elvek és gyakorlatok kerüljenek a szabályozásba beépítésre a munka hatékonyabb megszervezése és az ügyfelek igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében.

A jelen Panaszkezelési Szabályzat azokat az elveket és gyakorlatokat tartalmazza, amelyeket a Társaság panasz ügyintézési tevékenysége kialakítása és gyakorlása során szem előtt tart, követendő piaci gyakorlatként elismernek, és amelyet – felismerve a piac önszabályozó erejének növekvő jelentőségét – nem jogszabályi kötelezettség alapján, hanem önként, a jó panaszügyintézés általánosan elfogadott egységes mércéjeként követnek.

A jelen Panaszkezelési Szabályzat alapelve, hogy a Társasággal szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a Társaság számára, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell építeni a Társaság tevékenységébe.

További alapelv, hogy a Társaság a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.

II. Részletes rendelkezések

1. A panasz

A Társaság teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek a Társaság – (i) szerződéskötést megelőző, vagy (ii) a szerződés megkötésével, (iii) a szerződés fennállása alatti, a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint (iv) a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz).

Nem minősül panasznak, ha a fogyasztó/ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

2. A panaszos

- 2.1. Panaszos lehet természetes személy vagy jogi személy illetve más szervezet, aki a Társaság által nyújtott pénzügyi szolgáltatást igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.
- 2.2. A panaszos általában ügyfele a Társaságnak, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

3. A panaszügyintézését ellátó szakmai terület szervezete

- 3.1. A Társaságon belül a panaszfelvételt és panaszintézését az Ügyvezető által erre a célra kijelölt munkatárs végzi.
- 3.2. A panaszügyintézés során, amennyiben az ügyfél a Társaság elsődleges válaszával nem elégedett, biztosítani kell az azt ellátó szakmai terület munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát.
- 3.3. A Társaság elsődleges válaszána az ügyfél kérelmére történő felülvizsgálatára az Társaság ügyvezetője rendelkezik hatáskörrel és illetékességgel, aki egy személyben a Társaság által a panaszkezelési eljárások jogszabályoknak megfelelő lefolytatásának biztosításáért felelős kijelölt panaszfelelős is.
- 3.4. A panaszügyintézés rendje illeszkedik a Társaság felépítéséhez, sajátosságaihoz.

4. A panasz bejelentésének módja

- 4.1. A panasz benyújtására a Társaság az ügyfelek igényei alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít, így azt **szóban** (személyesen vagy telefonon), illetve **írásban** (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon,, elektronikus levélben) lehetővé teszi.
 - 4.1.1. **Szóbeli panasz** benyújtásának módja:
 - *személyesen* a Társaság 1023 Budapest, Lajos u. 28-32. szám alatti székhelyén minden munkanap 8.00-tól 16.00-ig,
 - *telefonon* a 06 70 716-8008 telefonszámon, minden munkanapon 8.00-tól 16.00-ig és minden kedden munkanapon 08.00-tól 20.00-ig,
 - 4.1.2. **Írásbeli panasz** benyújtásának módja:
 - *telefaxon* a 06 1 430-3121 fax számon minden munkanapon,
 - *postai úton* a 1023 Budapest, Lajos u. 28-32. postai címre,
 - *elektronikus levélként* a panasz@hckozpont.hu e-mail címre történhet,

- *személyesen* a Társaság 1023 Budapest, Lajos u. 28-32. szám alatti székhelyén minden munkanap 8.00-tól 16.00-ig.

- 4.2. A panaszos eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben a panaszos meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot.

Amennyiben a panaszos képviselő, meghatalmazott útján jár el, a panaszbejelentésre alkalmazni rendelt nyomtatványon a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos képviselőjének, meghatalmazottjának a nevét is.

- 4.3. A Társaság törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékoság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezt szolgálja a panasz elektronikus úton (pl. Interneten keresztül) történő benyújtásának és folyamatos fogadásának lehetővé tétele.

5. A panasz kivizsgálása

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

- 5.2. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

5.3. Szóbeli panasz

- 5.3.1. A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell.

A Társaság 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 Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

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

- 5.3.3. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.

- 5.3.4. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített 25 napos határidőn belül, térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani- kérésének megfelelően- a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

5.3.5. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

5.3.6. 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.

5.3.7. 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 ügyszám,
- g/ az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzése
- h/ a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- i/ személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása

5.3.8. Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontot a Társaság a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg az ügyfélnek.

5.4. Írásbeli panasz

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg a Társaság az ügyfélnek.

6. A panasz rögzítése

6.1. A panaszt a Társaság minden esetben nyilvántartásba veszi.

Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához, ebben az esetben a Társaság felveszi a kapcsolatot az ügyféllel a hiányzó adatok pótlása érdekében.

A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a panaszostól:

- a/ neve;
- b./ szerződésszám, ügyfélszám,
- c/ lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d/ telefonszáma;
- e/ értesítés módja;

f/ panasszal érintett szolgáltatás;

g/ panasz leírása, oka;

h/ a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre;

i/ meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és

j/ a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A Társaság a panaszt benyújtó ügyfél adatait az Európai Parlament és a Tanács természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679 rendelete (általános adatvédelmi rendelet), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

6.2. A Társaság segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához a szükséghez képest megfelelő nyomtatványokat vagy egyéb alkalmas módot biztosít a panaszos számára.

6.3. A Társaság a panaszos számára a panaszügyi nyomtatványt és a jelen panaszkezelési szabályzatát az ügyfélforgalom számára nyitva álló székhelyén illetve Interneten a www.oc.hu/hitel/ honlapján keresztül is elérhetővé teszi, továbbá a Magyar Nemzeti Bank által közzétett formanyomtatványt is elérhetővé teszi. A Társaság az ezektől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

7. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

7.1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos 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) : levelezési címe: 1525 Budapest, BKKP Pf.172., telefon: +36- 80/203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt.39. honlap: <https://www.mnb.hu/bekeltetes>;

b) **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ** (fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén): székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39; levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu; honlap: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>);

c.) **bírósághoz**;

- 7.2. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Társaság 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 forintit.
- 7.3. A fogyasztónak minősülő ügyfél a 7.1. pontban foglalt esetben a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítandó eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a Társaság külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.
- 7.4. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén **a fogyasztónak nem minősülő ügyfél** a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezése érdekében **bírósághoz** fordulhat.

8. A panasz nyilvántartása

- 8.1. A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, 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.
- 8.2. A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

III. Zárórendelkezők

1. Jelen módosított Panaszkezelési Szabályzat 2019. március 2. napján lép hatályba és ezen időponttól a panaszügyek kezelése során kerül alkalmazásra.
2. Jelen Panaszkezelési Szabályzat bármilyen módosításához a Társaság legfőbb szervének jóváhagyására van szükség.
3. Jelen Panaszkezelési Szabályzatot a Társaság székhelyén kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.