



Optimum Finance
Pénzügyi
Szolgáltató Kft.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Optimum Finance Kft.

Hatályba lépés dátuma: 2022.03.01.

Az Optimum Finance Korlátolt Felelősségű Társaság (továbbiakban: „Alkusz”) biztosítja, hogy az ügyfél és a fogyasztói érdekképviselői szervek (a továbbiakban együtt: „ügyfél”) az Alkusz magatartására, tevékenységére, vagy mulasztására vonatkozó panaszukat szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhessék.

A Panaszkezelési szabályzat

A szabályzat kidolgozása során figyelembevételre került:

- a) a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény („Bit.”),
 - b) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény („Hpt.”),
 - c) az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet („MNB rendelet”),
 - d) a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet,
 - e) 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. rendelet, és
 - f) a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló 13/2015. (X. 16.) számú MNB ajánlás panaszkezelésre irányadó rendelkezései alapján készült.
- d) A Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről

1. Az Alkusz adatai

Cégneve: Optimum Finance Korlátolt Felelősségű Társaság

Cégjegyzékszám: 09-09-017462

Székhelye: 4025 Debrecen, Kossuth utca 42. TT/7-8.

Panaszügyintézésének helye (ügyfélszolgálati irodája): 4025 Debrecen, Kossuth utca 42. TT/7-8.

Panaszok fogadására szolgáló elektronikus levelezési címe: info@opf.hu

Panaszok fogadására szolgáló telefonszáma: +36-30/861-9052

Panaszok fogadására szolgáló fax száma: +36-52/890-580

Honlapjának címe: www.opf.hu

2. Az Alkusz panaszkezelési szervezeti egysége

2.1 A panaszkezelési feladatokat az Alkusz által kinevezett fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó személy látja el.

2.2 A panaszkezelésért felelős személy neve: Kammerer Gábor, telefonszáma: +36-30/861-9052, elektronikus levelezési címe: info@opf.hu.

3. A panasz fogalma

3.1. Panasznak minősül minden, az Alkusz tevékenységével, szolgáltatásával szemben felmerülő olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos az Alkusz, vagy a Alkusszal munkaviszonyban, megbízási jogviszonyban vagy munkavégzésre irányuló jogviszonyban álló közvetítést végző természetes személy vagy a fent megjelölt viszonyban álló gazdasági társaság keretein belül közvetítést végző természetes személy eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét és egyértelmű igényt fogalmaz meg.

3.2 Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél az Alkusztól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, vagy fogalmaz meg.

4. A panaszos személy

4.1 Panaszos lehet minden természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki az Alkusz ügyfele, vagy aki közvetlen kapcsolatba kerül az Alkusszal annak tevékenysége során.

4.2 A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján is benyújtható. Ilyenkor az Alkusz vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. A bejelentésre szolgáló okiratban a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos - törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a panaszt nem áll módunkban elfogadni. A meghatalmazás pótlásával vagy személyesen a panasz ismételt benyújtható.

5. A panaszok fogadása

5.1 Szóbeli panasz

5.1.1 Az Alkusz a személyesen tett szóbeli panaszt az ügyfélszolgálati irodájában (4025 Debrecen, Kossuth utca 42. TT/7-8.), annak nyitvatartási idejében, minden munkanapon 8 órától 16 óráig fogadja.

5.1.2 A szóbeli panasztétel során az Alkusz tájékoztatja az ügyfelet a panaszkezelési szabályzat elérhetőségéről, amely tartalmazza a panaszkezelés folyamatára vonatkozó információkat.

5.1.3 Az Alkusz a személyesen tett szóbeli panasz kezelése esetén biztosítja, hogy az ügyfeleknek lehetőségük legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül Az Alkusz köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani az ügyfél számára.

5.2 Telefonon közölt szóbeli panasz

5.2.1 Az Alkusz a telefonon közölt szóbeli panaszt a +36-30/861-9052 telefonszámon minden munkanapon 8 órától 16 óráig, csütörtöki munkanapon 8 órától 20 óráig folyamatosan fogadja.

5.2.2 Az Alkusz a telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - kérésének megfelelően - huszonöt napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

5.2.3 Az Alkusz biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

5.3 Írásbeli panasz

5.3.1 Az írásbeli panasz benyújtása az alábbiak szerint történhet:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján az Alkusz ügyfélszolgálati irodájában (4025 Debrecen, Kossuth utca 42. TT/7-8.),

- b) postai úton az Alkusz székhelyére (4025 Debrecen, Kossuth utca 42. TT/7-8.) vagy ügyfélszolgálati
- c) a +36-52/890-580 telefax számra,
- d) az info@opf.hu elektronikus levelezési címre.

5.3.2 Az írásbeli panaszt az Alkusz elektronikus elérhetőséggel – üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan fogadja.

5.3.3 Az alkusz a panasz beérkezéséről visszaigazolást küld, és tájékoztatja az ügyfelet a panasz azonosítására szolgáló adatokról.

5.3.4 Amennyiben az elektronikus válaszadás jogszabályi feltételei nem állnak fenn, a panasz megválaszolását megelőzően a panasz érkezésének csatornáján az Alkusz tájékoztatja az ügyfelet, hogy a választ postai úton küldi meg.

5.4 Meghatalmazott útján való eljárás

5.4.1 Amennyiben a panasz előterjesztése során az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

5.4.2 Az Alkusz meghatalmazásmintát ajánl fel ebben az esetben, amit elérhetővé tesz a honlapján, valamint az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben. Továbbá tájékoztatja ügyfeleit a meghatalmazás elengedhetetlen formai és tartalmi követelményeiről.

5.5 A panaszok benyújtására szolgáló formanyomtatvány

5.5.1 Az Alkusz lehetővé teszi ügyfelei számára, hogy írásbeli panasz bejelentésüket – a honlapján közzétett formanyomtatványon tegyék meg. A formanyomtatvány az irodában nyomtatott formában is elérhető, valamint a következő linken érhető el:
https://opf.hu/common/9552/upload/Nyomtatvany_Fogyasztói_panasz_szolgáltatáshoz.pdf

5.5.2 Az Alkusz nem az általa közzétett formanyomtatványon érkező panasz bejelentést is fogadja.

5.5.3 Ugyanakkor a panaszbejelentésnek - ebben az esetben is – minimálisan tartalmaznia kell a jelen szabályzat 7. és 8. pontjában megfogalmazott tartalmi követelményeket. Amennyiben a panasz bejelentés hiányos, úgy az Alkusz jelen szabályzat 7.1 pontjában megfogalmazottak szerint jár el.

6. A panasz kivizsgálása

6.1 Az alkusz gondoskodik a panaszban foglaltakkal kapcsolatos összes lényeges információ és dokumentum beszerzéséről és megvizsgálásáról, ideértve szükség esetén az eljáró ügyintéző, illetve közvetítő nyilatkozatát is.

6.2 Azonnali kivizsgálás

6.2.1 Az Alkusz a szóbeli panaszt – kivéve, ha annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges - azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, az Alkusz a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja. Az Alkusz a szóbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

6.2.2 Az Alkusz a telefonon közölt szóbeli panaszt – kivéve, ha annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges - azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, az Alkusz a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a panasz közlését követő harminc napon

belül megküldi az ügyfélnek, valamint megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat. Az Alkusz a telefonon közölt szóbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

6.2.3 Az Alkusz – biztosításközvetítői tevékenysége körében eljárva – a telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik. Ez esetben az Alkusz az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívásról készült hangfelvételt egy évig meg kell őrizni.

6.3 Amennyiben az azonnali kivizsgálás nem lehetséges

6.3.1 Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Alkusz a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek. Az Alkusz a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

6.4 A panaszok kivizsgálása során az Alkusz – az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére – tájékoztatja az ügyfelet a vizsgálat állásáról.

7. Panasz bejelentés tartalmi követelményei

7.1 Az Alkusz panasz bejelentés során vizsgálja annak tartalmi követelményeit. Amennyiben a panasz bejelentés hiányos, úgy az Alkusz írásban felszólítja a bejelentőt - határidő megjelölésével - a hiányzó adatok pótlására. A pótlási határidő lejártát követően az Alkusz a panaszt a rendelkezésre álló adatok és iratok alapján bírálja el. Ha a panasz bejelentés érdemben a rendelkezésre álló adatok alapján nem orvosolható és a bejelentő az adott határidőig a hiányokat nem pótolja, úgy az Alkusz – jegyzőkönyv felvétele mellett – a panasz bejelentést lezárja, melyről ügyfelét – a nála fellelhető értesítési címén - tájékoztatja.

7.2. A panaszról felvett 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, és módja,
- d) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- e) a panasz 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,
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, és ideje, valamint
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

8. A panaszkezelés során kért adatok, dokumentumok

8.1 Az Alkusz a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
- b) szerződésszám, és ügyfélszám,
- 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 az Alkusznál nem áll rendelkezésre,
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

8.2 A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

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

9. A panaszkezelés elvei

9.1 Az Alkusz a panaszkezelés során törekszik az ügyféllel való együttműködésre, továbbá a rugalmas és segítőkész bánásmódra a panaszkezelés teljes folyamata során, így a panasztételkor, a panasz kivizsgálása során, valamint a válaszadást követően is.

9.2 A panaszok kezelése során az ügyfél szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el.

9.3 Az Alkusz a panaszkezelés során igyekszik úgy eljárni, hogy azáltal képes legyen megelőzni, illetve felismerni és megfelelően kezelni az ügyfél és a pénzügyi szervezet között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet annak érdekében, hogy az elhúzódó, elmélyülő jogvita elkerülhető legyen.

9.4 Fontosnak tartjuk a transzparencia elvének követését annak érdekében, hogy az ügyfél a szolgáltatás igénybevétele kapcsán felmerülő kifogásával összefüggésben megfelelő időben megkapja a megfelelő információt és tájékoztatást, illetve jogos igényét érvényesíthesse, valamint a jogorvoslati lehetőségét kimeríthesse. Ezen elv érvényesülése érdekében a panaszok kezelését megelőzően és annak során egyaránt fokozottan odafigyelünk a közérthetőségre, az átláthatóságra, valamint a kiszámíthatóságra.

9.5 Az alkusz aktívan monitorozza a beérkező panaszokat és bejelentéseket, hogy ez alapján megfelelő megelőző és szükség esetén korrekációs intézkedéseket tegyen az ügyfelek érdekei sérelmének kiküszöbölésére.

10. A panasz megválaszolása

10.1 Az Alkusz indokolatlan késedelem nélkül igyekszik választ adni ügyfeleinek. Ha nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül, az Alkusz a késedelem okáról a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja az ügyfelet, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

10.2 Az Alkusz a hozzáérkezett panaszban megfogalmazott valamennyi kifogás – továbbá lehetőség szerint a kifogásokkal kapcsolatos kérések és kérdések – tekintetében érdemi, kifejtő válaszadásra törekszik, egyszerű és könnyen érthető nyelvezetet használva.

10.3 A válaszadás során az Alkusz egyértelműen rögzíti a válaszlevélben a panasz azonosítására szolgáló adatot, a panasz érkezésének időpontját, valamint mellékletek csatolása esetén azok felsorolását, egyértelmű megjelölését. Továbbá tájékoztatást nyújt a fogyasztónak minősülő ügyfél részére, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület mely esetekben hozhat alávetési nyilatkozat hiányában is kötelezést tartalmazó határozatot.

10.4 Az Alkusz választ oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy az Alkusz a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

10.5 Az Alkusz a panaszra adott, papír alapú válasz sikertelen kézbesítését követően, a nyilvántartásában szereplő címre egy alkalommal ismételt megkísérli a válaszlevél kézbesítését a rendelkezésre álló adatok alapján elérhető fogyasztó részére.

10.6 A válasz elektronikus úton történő megküldése esetén a fentiek teljesülése olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával biztosítható, amely a panaszra adott válasza vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát.

11. További jogorvoslat

11.1 A panasz bejelentésére adott írásbeli válaszban az Alkusz tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy:

a) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy

b) 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.

11.2 A 11.1 pontban meghatározott jogorvoslat az ügyfelet abban az esetben is megilleti, ha a panasz kivizsgálására előírt harminc napos válaszadási határidő eredménytelenül eltelt, vagy a kapott válasz nem rendezi számára megfelelő módon a sérelmét.

11.4 Az Alkusz a fogyasztónak minősülő ügyfél kérése esetén az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat költségmentesen haladéktalanul megküldi.

11.5 A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha az Alkusz 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.

11.6 A fogyasztónak nem minősülő ügyfél a 8.1 pontban foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

11.7 Az Alkusz a Pénzügyi Békéltető Testület és a Magyar Nemzeti Bank Fogyasztóvédelmi Központ elérhetőségeiről az ügyfelet a jelen Panaszkezelési szabályzatban is tájékoztatja az alábbiak szerint:

Pénzügyi Békéltető Testület

Székhely: MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9.

Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Telefonszám: +36-1/489-9700, +36-80/203-776

Elektronikus levelezési cím: ugyfelszolgalat@mn.hu

Levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület, H-1525 Budapest, Pf. 172.

Meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76.

Honlap: www.penzugyibekeltetotestulet.hu

Magyar Nemzeti Bank Fogyasztóvédelmi Központ

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank, 1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777.
Telefonszám: +36-80/203-776
Elektronikus levelezési cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

12. Panaszok nyilvántartása

12.1 Az Alkusz az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

12.2 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) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.

11.3 A panaszt és arra adott választ az Alkusz öt évig megőrzi.

13. A Panaszkezelési szabályzat közzététele

13.1 A Panaszkezelési szabályzatot az Alkusz a honlapján a panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt, és az ügyfélszolgálati irodájában közzéteszi, az ügyfelek számára könnyen hozzáférhető módon. Továbbá, az MNB által készített – pénzügyi panaszokra vonatkozó – Pénzügyi Navigátor Füzetet is elérhetővé teszi az ügyfelek számára irodájában, valamint a honlapján az MNB honlapjára mutató hiperhivatkozással.

13.2 A személyes ügyintézés alkalmával – ez irányú kérés esetén – az Alkusz elegendő időt és nyugodt körülményeket biztosít a panaszkezelési szabályzat áttanulmányozására.

14. Záró rendelkezések

14.1 A jelen szabályzatban megfogalmazott szabályokról, követelményekről az Alkusz munkatársai kötelesek tájékoztatást nyújtani a panaszos fél számára.

14.2 A biztosító a panasz kivizsgálásáért a fogyasztóval szemben külön díjat nem számíthat fel. A telefonon történő panaszkezelés emelt díjas szolgáltatással nem működtethető.

Jóváhagyta: Kammerer Gábor

Végrehajtásért felelős: Kammerer Gábor

Hatálybalépés: 2022. március 01.