



Optimum Finance
Pénzügyi
Szolgáltató Kft.

AZ OPTIMÁLIS PÉNZÜGYEKÉRT!

Optimum Finance Pénzügyi Szolgáltató Kft. Panaszkezelési Szabályzat

Hatályba léptette: A 2016/1 sz. ügyvezető igazgatói utasítás
Hatályba lépés dátuma: 2016. 01. 01.
Érvényes: visszavonásig

4024 Debrecen, Kossuth utca 42. TT/7-8.
Telefon/fax: 52/890-580
E-mail cím: info@opf.hu

www.opf.hu



A Optimum Finance Kft. (továbbiakban Társaság) biztosítja, hogy az ügyfél a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

1.

A panasz fogalma

1.1.

Panasznak minősül minden, a Társaság tevékenységével, szolgáltatásával szemben felmerülő olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság, vagy a Társasággal 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.

1.2.

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

2.

A panaszos személy

2.1.

Panaszos lehet minden természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a Társaság ügyfele, vagy aki közvetlen kapcsolatba kerül a Társasággal annak tevékenysége során.

2.2.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján is benyújtható. Ilyenkor a Társaság 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.

3.

A panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységek

3.1.

A Társaság szervezetén belül a panaszok kezelése az ügyvezető igazgató feladata.



3.2.

A panasz ügyintézése során biztosítani kell, hogy a panasz ügyintézése pártatlanul, megfelelő szakértelemmel és a jogszabályoknak megfelelően történjen.

4.

A panasz felvétele

4.1.

A panaszt annak tényleges felmerülésétől számított 5 (öt) napon belül kell bejelenteni.

4.2.

A panaszosok panaszait a következő módokon juttathatják el a Társaság számára: szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben).

4.3.

A panasz formai kötöttség nélkül nyújtható be. A minimális formai követelményekhez tartozik, hogy egyértelműen kiderüljön belőle a panaszos személye, a panaszos elérhetősége, a panaszos kapcsolata a Társasággal, a panasz konkrét tárgya, a panasz időpontja és helye. A panaszosnak a panaszát aláírásával kell hitelesítenie.

4.4.

A panasz személyesen vagy meghatalmazott útján leadható a Társaság irodájában (4024 Debrecen, Kossuth utca 42. TT/7-8.), hétfőtől-péntekig, 08.00-16.00 óra között. A panasz postai úton elküldhető ugyanezen címre. A személyesen, szóban megtett panaszbejelentést a Társaság munkatársa köteles két példányban írásba foglalni, amelyeket a panaszos aláírásával hitelesít. Az egyik példányt a panasz felvételének igazolásával a munkatárs a panaszos számára kiadni köteles.

4.5.

A panaszokat e-mailben az info@opf.hu címre lehet folyamatosan beküldeni.

4.6.

A panaszokat faxon a 06-52-890-580 fax-számra lehet folyamatosan elküldeni.

4.7.

Telefonon keresztül a panaszt a 06-30-861-9052-as ügyfélszolgálati telefonszámon keresztül lehet bejelenteni a munkanapokon hétfőtől péntekig 08.00 – 16.00 óráig, illetve csütörtökön 08.00 – 20.00 óráig. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. A Társaság ügyintézőjének - a Társaság felé indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított - öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.



4.8.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a szolgáltató és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a szolgáltató hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 (öt) évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

5.

A panasz kezelése

5.1.

A panaszt beérkezésekor iktatni és a hatáskörrel rendelkező személy részére kézbesíteni kell.

5.2.

A Társaság a szóbeli panaszt - a 5.3 bekezdésben meghatározott eltéréssel - azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek - a 5.4 bekezdésben foglaltakkal egyidejűleg - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

5.3.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek - a 5.4 bekezdésben foglaltakkal egyidejűleg - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

5.4.

A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek. A Társaság a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

5.5.

A panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában írásban tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy az MNB tv.-ben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Felügyeletnél 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. A Társaságnak tájékoztatni kell e



fogyasztót arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot, meg kell adnia a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, továbbá a fogyasztó külön kérésére meg kell küldenie a Pénzügyi Békéltető Testület által készített és a Társaság rendelkezésére bocsátott kérelem nyomtatványt.

6. Utólagos teendők a panaszkezeléssel kapcsolatban

6.1.

A Társaság a panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően, és legalább öt évig megőrzi. Ezen iratokat a Társaság kérésre a Magyar Nemzeti Banknak bemutatja.

6.2.

A Társaság az ügyfelek panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a 6.3. bekezdés szerinti nyilvántartás vezetésének szabályairól szabályzatot (a továbbiakban: panaszkezelési szabályzat) készít. A Társaság a panaszkezelési szabályzatban tájékoztatja az ügyfelet a panaszügyintézés helyéről, levelezési címéről, elektronikus levelezési címéről, telefonszámáról és telefaxszámáról.

6.3.

A Társaság az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell

- 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 panasz megválaszolásának időpontját.

7.

Záró rendelkezések

7.1.

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



7.2.

A Társaság a panaszkezelési szabályzatot az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, ennek hiányában a székhelyén kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

7.3.

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

7.4.

A panaszok kezelésének és a jogszabályok, valamint jelen szabályzat előírásainak betartása kapcsán a Magyar Nemzeti Bank (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) jogosult felügyeleti szervként eljárni.

7.5.

A panaszok kezelésének és a jogszabályok, valamint jelen szabályzat előírásainak betartása kapcsán a Budapesti Békéltető Testület (1016 Budapest, Krisztina körút 99.) jogosult békéltető testületként eljárni.

Kammerer Gábor
ügyvezető igazgató