

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályba lépés dátuma: 2019. december 30.

# Tartalom

1. Bevezetés .....	3
2. Értelmező rendelkezések .....	3
3. A panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységek .....	3
4. A panasz felvétele .....	4
4.1. A panasz bejelentésének módjai: .....	4
5. A panasz kezelése .....	4
5.1. Szóbeli panasz .....	4
5.2. Írásbeli panasz .....	5
6. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai .....	5
7. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség .....	6
8. Utólagos teendők a panaszkezeléssel kapcsolatban .....	7
9. Záró rendelkezések .....	7

## 1. Bevezetés

Jelen szabályzat rögzíti a panaszügyintézés szabályozását, amely egyértelműen rögzíti az e területre vonatkozó kötelezettségeket. Ezen kötelezettségek a hatályos 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet, a 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) 288. §, a 435/2016. (XII. 16.) Kormányrendelet, valamint a 13/2015. (X. 16.) számú MNB ajánlás rendelkezésein alapulnak, amelyek a pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkoznak, így azok betartása mindenki számára kötelező.

## 2. Értelmező rendelkezések

**Panasznak minősül** minden, az Oriental Credit Hitelezési Zrt. (a továbbiakban Oriental Credit, vagy Társaság) tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét és egyértelmű igényt fogalmaz meg.

**Nem minősül panasznak** az Ügyfél által a Társasághoz benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, vagy fogalmaz meg.

**Ügyfélnek minősül** minden olyan természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező jogalany vagy hatóság, illetve azok meghatalmazottja, aki/amely a Társasággal pénzügyi szolgáltatások nyújtására irányuló üzleti kapcsolatban áll.

**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. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján is benyújtható, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. 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. természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a panaszt nem áll módunkban elfogadni. A meghatalmazás pótlásával vagy személyesen a panasz ismételten benyújtható.

**Fogyasztó:** természetes személy panaszos, aki önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében jár el.

## 3. A panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységek

A Társaság szervezetén belül a panaszok kezelése az ügyvezető feladata, aki ezen hatáskörén belül – közvetlen ellenőrzése mellett – a feladatokat delegálhatja a panaszügyintézéssel foglalkozó munkatársai számára.

A panasz ügyintézése során – a feladatok delegálása során is - biztosítani kell, hogy a panasz ügyintézése pártatlanul, megfelelő szakértelemmel és a jogszabályoknak megfelelően történjen.

## 4. A panasz felvétele

### 4.1. A panasz bejelentésének módjai:

- 4.1.1. Szóbeli panasz személyesen. A panaszügyintézés helye: 1061 Budapest, Paulay Ede utca 14. nyitvatartási időben (munkanapokon 10-14 óráig). A szóbeli panaszt két példányban írásba kell foglalni, amelyeket a panaszos aláírásával hitelesít. Az egyik példányt a panasz felvételének igazolásával a panaszos számára ki kell adni.
- 4.1.2. Telefonon: +36-1-468-24-13 nyitvatartási időben (munkanapokon 10-14 óráig, szerdai napokon 8-20 óráig). Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Társaság 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.
- 4.1.3. Írásbeli panasz: személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton Oriental Credit Hitelezési Zrt. 1061 Budapest, Paulay Ede utca 14. I. emelet 1a címen vagy elektronikus levélben a [panasz@orientalcredit.hu](mailto:panasz@orientalcredit.hu) címen. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

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 – ha ezen Szabályzat eltérően nem rendelkezik – aláírásával kell hitelesítenie.

## 5. A panasz kezelése

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

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

### 5.1. Szóbeli panasz

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

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

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

Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát huszonöt napon belül.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

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. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.

Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- ügyfél neve
- ügyfél lakcíme, levelezési címe
- a panasszal érintett szerződés száma, ügyfélszám
- az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön
- az ügyfél igénye
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje

## **5.2. Írásbeli panasz**

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek. Az írásbeli panasz benyújtásának teljesítése céljából a Társaság a honlapján elérhetővé teszi az MNB honlapján közzétett nyomtatványt.

A panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központhoz vagy a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhat, továbbá meg kell adni az MNB és a Békéltető Testület levelezési címét.

## **6. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai**

A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat rögzíti:

- ügyfél neve
- szerződésszám, ügyfélszám
- lakcíme, székhelye, levelezési címe
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja

- értesítés módja, telefonszáma
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás
- panasz részletes leírása, oka
- ügyfél igénye
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
- személyesen közölt panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél/meghatalmazott aláírása.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló általános adatvédelmi rendelet (GDPR) rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

## 7. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a **fogyasztónak minősülő ügyfél** az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- **Pénzügyi Békéltető Testület**

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:

cím: 1013 Budapest, Krisztina körút 39.;

levélcím: 1013 Budapest, Krisztina körút 39. vagy 1525 Budapest, Pf. 172.;

ingyenesen hívható telefonszám: +36 80 203 776;

e-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu).

- **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ**

Fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás keretében ellenőrzi a fogyasztóvédelmi rendelkezések, továbbá a pénzügyi fogyasztói jogvitával kapcsolatos kötelezettség betartását, és – ide nem értve a szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegésnek és annak joghatásainak megállapítását – eljár a rendelkezések megsértése esetén.

A Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának elérhetőségei:

cím: 1013 Budapest, Krisztina körút 39.;

levélcím: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777.;

ingyenesen hívható telefonszám: +36 80 203 776;

központi fax: +36 1 489 9102.;

e-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu).

- **Bíróság**

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat. A biztosítási szerződésből eredő igény – a fentiekben megjelölt alternatív vitarendezési módok mellőzésével – bírói úton is érvényesíthető. A bíróság eljárására a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény rendelkezései irányadóak.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a **fogyasztónak nem minősülő** ügyfél bírósághoz fordulhat.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

## 8. Utólagos teendők a panaszkezeléssel kapcsolatban

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 Bank részére megmutatja.

A panaszok nyilvántartását oly módon kell kialakítani és vezetni, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

A panasznyilvántartásnak panaszonként az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével
- a panasz benyújtásának időpontját
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát

## 9. Záró rendelkezések

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

A panaszok kezelésének és a jogszabályok, valamint jelen szabályzat előírásainak betartása kapcsán a Magyar Nemzeti Bank jogosult felügyeleti szervként eljárni.

A panaszok kezelésének és a jogszabályok, valamint jelen szabályzat előírásainak betartása kapcsán a Pénzügyi Békéltető Testület. jogosult békéltető testületként eljárni.

A jelen szabályzat hatályba lépésének napja 2019. december 31. Azt követően, a Társaság ügyfélforgalmi helyiségében (1061 Budapest, Paulay Ede utca 14., I. emelet 1a) történik a szabályzat elhelyezése. A szabályzatot a Társaság a honlapján is közzéteszi.

Jelen Szabályzat 2019. december 30-án lép hatályba.