

**Optimum Finance Pénzügyi Szolgáltató Kft.
Panaszkezelési Szabályzat**

Hatályba léptette: A 2013/3 sz. ügyvezető igazgatói utasítás

Hatályba lépés dátuma: 2013. 01. 01.

Érvényes: visszavonásig

Jelen szabályzat rögzíti a panaszügyintézés szabályozását, amelyek egyértelműen rögzíti az e területre vonatkozó elvárásainkat. Ezek az elvárások hatályos jogszabályok rendelkezésein alapulnak, így azok betartása mindenki számára kötelező.

1. A panasz fogalma

1.1.

Panasznak minősül minden, az Optimum Finance Kft. (a továbbiakban Társaság) tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a pénzügyi szervezet 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 és a szakmai vezető (tevékenységirányító) feladata, aki ezen hatáskörén belül – közvetlen ellenőrzése mellett – a feladatokat delegálhatja a panaszügyintézéssel foglalkozó munkatársai számára.

3.2.

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

4.2.

A panaszosok panaszait a következő módokon juttathatják el a Társaság számára: írásban postai úton, e-mailben, faxon, személyesen, vagy telefonon.

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.

Az írásbeli panasz személyesen vagy meghatalmazott útján leadható az ügyfélforgalmi órák alatt (hétfő-péntek: 10.00-15.00, csütörtök: 08.00-20.00) a 4024 Debrecen, Kossuth utca 42. TT/7-8. szám alatt található irodában, vagy ugyanezen címre postai úton is elküldhető.

4.5.

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

4.6.

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

4.7.

Személyesen panaszt az ügyfélforgalmi órák alatt a Társaság irodájában lehet tenni. Itt a munkatársak a szóbeli panaszt kötelesek két példányban írásba foglalni, amelyeket a panaszos aláírásával hitelesít. Az egyik példányt a panasz felvételének igazolásával a munkatárs a panaszos számára kiadni köteles.

4.8.

Telefonon keresztül a panaszt a 06-30-861-9052-as ügyfélszolgálati telefonszámon keresztül lehet bejelenteni a munkanapokon hétfőtől péntekig 10.00 – 16.00 óráig, illetve csütörtökön 08.00 – 20.00 óráig.

4.9.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a szolgáltató és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a szolgáltató hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 8 (nyolc) 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 panaszt a szabályzatban foglaltaknak megfelelően 30 (harminc) napon belül kell kivizsgálni, és annak eredményéről az ügyfelet tájékoztatni.

5.3.

A panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – a Magyar Nemzeti Bank vagy a békéltető testületnek az eljárását kezdeményezheti, továbbá meg kell adni a Magyar Nemzeti Bank és a békéltető testületnek a levelezési címét.

5.4.

A telefonon keresztül vagy személyesen bejelentett panaszt a Társaság lehetőség szerint azonnal megvizsgálja és orvosolja. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy 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 – az 5.2. pontban foglaltakkal egyidejűleg – megküldi. Egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

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 három évig megőrzi. Ezen iratokat a Társaság kérésre a Magyar Nemzeti Banknak megmutatja.

6.2.

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.

6.3.

A panasznyilvántartásnak panaszonként az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- a. panaszos ügyfél megjelölését
- b. a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- c. a panasz benyújtásának időpontját,
- d. a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás

- esetén annak indokát,
- e. a-d) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá:
- f. 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 panaszok kezelésének és a jogszabályok, valamint jelen szabályzat előírásainak betartása kapcsán a Magyar Nemzeti Bank (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) jogosult felügyeleti szervként eljárni.

7.3.

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.

7.4.

A jelen módosított szabályzat hatályba lépésének napja a ügyvezető igazgatói aláírást követően, a Társaság ügyfélforgalmi helyiségeiben történő elhelyezés, valamint a Társaság honlapján való egyidejűleg történő közzététel napja.

Kammerer Gábor
ügyvezető igazgató