



# **OPEN CREDIT PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

## **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

HATÁLYOS: 2019.03.01-TŐL

## 1. Panaszkezelési eljárás

- 1.1. Az **OPEN CREDIT Zrt.** teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja a pénztártagnak, az ügyfélnek, a tagnak, illetve a befektetőnek (a továbbiakban együtt: Ügyfél), az OPEN CREDIT Zrt.- a szerződéskötést, illetve a tagsági jogviszony létrejöttét megelőző vagy a szerződés megkötésével, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, a szerződés, illetve a tagsági jogviszony fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses, illetve tagsági jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel, illetve a tagsági jogviszonnyal összefüggő-magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz).
- 1.2. Amennyiben a panasz kivizsgálásához az **OPEN CREDIT Zrt.**-nek az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.
- 1.3. Az **OPEN CREDIT Zrt.** a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz-szükség szerint-tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. Az **OPEN CREDIT Zrt.** a választ közérthetően fogalmazza meg.
- 1.4. Az **OPEN CREDIT Zrt.** a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját tartalmazó választ, -az ügyfél eltérő rendelkezése hiányában- elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt az ügyfél a kapcsolattartás céljából bejelentett a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte.
- 1.5. Az **OPEN CREDIT Zrt.** a választ oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját. A válasz elektronikus úton történő megküldése esetén, olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával biztosítható, amely a panaszra adott válaszra vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát.
- 1.6. Az **OPEN CREDIT Zrt.** panaszkezelési eljárását a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló **2013. évi CCXXXVII. törvény 288.§-a** (továbbiakban: **Hpt.**), valamint a panaszkezelés formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló **46/2018. (XII.17.) számú MNB rendelet** (továbbiakban: **MNB rendelet**) szabályozza.

## 2. Panaszkezelés formája és módja

- 2.1. Az **OPEN CREDIT Zrt.** felé történő panasz bejelentése történhet szóbeli panasz, írásbeli panasz, valamint az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján.

- 2.2. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat az **OPEN CREDIT Zrt.** nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

### 3. Szóbeli panaszbejelentés

- 3.1 A szóbeli panasz bejelentésre személyesen, a panaszügyintézésre kijelölt helyen, nyilvántartási időben, valamint telefonon van lehetőség.
- 3.2 Ügyfeink személyes panaszbejelentésére az **OPEN CREDIT Zrt.** székhelyén biztosítunk lehetőséget nyilvántartási időben. Az **OPEN CREDIT Zrt.** a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
- 3.3 A Telefonon történő panaszkezelés esetén az **OPEN CREDIT Zrt.** és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Ügyfélkérelemre a hangfelvétel visszahallgatására az OPEN CREDIT Zrt. székhelyén biztosítunk lehetőséget, továbbá térítésmentesen igényelhető a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv, mely 25 napon belül kerül rendelkezésre bocsájtásra. A hangfelvétel visszahallgatására előre egyeztetett időpontban nyílik lehetőség, a hangfelvétel visszakeresését követően. A rögzített beszélgetés visszahallgatásának előfeltétele, hogy a Panaszos a telefonbeszélgetés időpontját, valamint a hívást kezdeményező telefonszámot közölje Társaságunkkal a hangfelvétel visszahallgatási igényének bejelentésekor.
- 3.4 A felvett jegyzőkönyvnek az alábbiakat kell tartalmaznia:
- a) az ügyfél nevét,
  - b) az ügyfél lakcímét, székhelyét, illetve amennyiben szükséges, levelezési címét,
  - c) a panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját,
  - d) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe
  - e) a panasz részletes leírása az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,
  - f) a panasszal érintett szerződés számát, ügytől függően ügyfélszámát, illetve pénztári azonosítóját,
  - g) az ügyfél által bemutatott iratokat, dokumentumokat és egyéb bizonyítékok jegyzékét,
  - h) a jegyzőkönyv felvételének helyét, ideje, valamint
  - i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása
- 3.5 Az **OPEN CREDIT Zrt.** a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi és ésszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja, a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja, megvizsgálja a panasz okát képező tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, szolgáltatásra, eljárást kezdeményez a feltárt, panasz okát képező tények és események korrekciójára, valamint összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

- 3.6 Az **OPEN CREDIT Zrt.** személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv egy másolati példányát átadja az ügyfélnek, egyéb esetekben a jegyzőkönyvet a panaszra adott válasz megküldésével egyidejűleg küldi meg az ügyfélnek.

#### 4. Írásbeli panaszbejelentés

- 4.1 Az írásbeli panasz bejelentés történhet személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, valamint elektronikus levélben. Az írásbeli panasz kivizsgálási és megválaszolási határideje a panasz benyújtásától (közlésétől) számított legfeljebb harminc nap. A panasz indoklást is tartalmazó megválaszolása írásban történik. A panasz elutasítása esetén az OPEN CREDIT Zrt. válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - a Felügyeletnek vagy a békéltető testületnek az eljárását kezdeményezheti, továbbá megadja a Felügyeletnek és a békéltető testületnek a levelezési címét.
- 4.2 Az írásbeli panasz a bejelentéséhez segítségül Panaszbejelentő Nyomtatványt bocsátunk ügyfeleink rendelkezésére, amely elérhető Az OPEN CREDIT Zrt. honlapján, illetve a Társaság székhelyén.
- 4.3 Az OPEN CREDIT Zrt. a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg.

#### 5. Meghatalmazott útján történő panaszbejelentés

- 5.1 Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

#### 6. Ügyfél adatok

- 6.1 Az OPEN CREDIT Zrt. a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti el az ügyféltől.
- neve
  - szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító
  - lakcíme, székhelye, levelezési címe
  - telefonszáma
  - értesítés módja
  - panasszal érintett termék vagy szolgáltatás
  - panasz leírása, oka
  - panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, amely az OPEN CREDIT Zrt.-nél nem áll rendelkezésre,
  - meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
  - panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

## 7. Jogorvoslati lehetőségek

- 7.1 A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására a 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). (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., elérhetőségek: 06-1-489-9700/06-80-203-776, [www.penzugyibekeltetotestulet.hu](http://www.penzugyibekeltetotestulet.hu), levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest, Pf.:172)
  - b. Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (Levélcím: 1534 Budapest, BKKP, Pf.:777., Ügyfélszolgálat: 36-80-203-776, [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu))
  - c. Bírósági keresetek esetén: Budai Központi Kerületi Bíróság (1525 Budapest, Pf.: 223., Cím:1021 Budapest, Budakeszi út 51/B., Központi telefonszám: +36-1/391-4930), fogyasztói ügyfél esetén a fogyasztó választása szerinti vagylagos illetékességű bíróság.

Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a IV.1. pontban foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

## 8. Panasz bejelentési lehetőségek

- 8.1 Telefonos Ügyfélszolgálat elérhetősége: + 36-21-2424-400, minden munkanapon nyitvatartási időben, hétfőnként pedig 8 órától 20 óráig, amennyiben hétfő nem munkanap az azt követő első munkanapon 8 órától 20 óráig.
- 8.2 Személyesen: Az OPEN CREDIT Zrt. székhelyén hétfőtől csütörtökig 8 órától 16 óráig, pénteken 8 órától 15 óráig. Cím: 1118 Budapest, Ménesi út 22.
- 8.3 Levélben: 1118 Budapest, Ménesi út 22.
- 8.4 E-mailben, elektronikus eléréssel folyamatosan: [info@opencredit.hu](mailto:info@opencredit.hu)
- 8.5 Kapcsolattartó:
- Neve: Klement Diána
  - Elérhetősége: 06-30-199-90-88

## 9. A panasz nyilvántartás vezetésének szabályai

- 9.1 A panasznyilvántartás az alábbiakat kell, hogy 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.
- 9.2 A panaszkezelési szabályzatot az OPEN CREDIT Zrt. a székhelyén (1118 Budapest, Ménesi u. 22.) kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.