

# **OC Finance Biztosításközvetítő Kft.**

## **Panaszkezelési szabályzata**

Hatályos 2020. október 15-től

## **I. Bevezető rendelkezések**

Az OC Finance Biztosításközvetítő Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: Társaság) az ügyfelek panaszainak kezelése során a vonatkozó hatályos jogszabályok, különös tekintettel a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény és jelen Panaszkezelési Szabályzat alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el.

A Társaságot a jelen Panaszkezelési Szabályzat kidolgozása során elsődlegesen az a cél vezérelte, hogy a hatályos jogszabályok mellett a piaci gyakorlatban, a működés során sikerrel alkalmazható szempontok, elvek és gyakorlatok kerüljenek a szabályozásba beépítésre a munka hatékonyabb megszervezése és az ügyfelek igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében.

A jelen Panaszkezelési Szabályzat azokat az elveket és gyakorlatokat tartalmazza, amelyeket a Társaság panasz ügyintézési tevékenysége kialakítása és gyakorlása során szem előtt tart, követendő piaci gyakorlatként elismernek, és amelyet – felismerve a piac önszabályozó erejének növekvő jelentőségét – nem jogszabályi kötelezettség alapján, hanem önként, a jó panaszügyintézés általánosan elfogadott egységes mércéjeként követnek.

A jelen Panaszkezelési Szabályzat alapelve, hogy a Társasággal szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a Társaság számára, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell építeni a Társaság tevékenységébe.

További alapelv, hogy a Társaság a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.

## **II. Részletes rendelkezések**

### **1. A panasz**

A Társaság teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek a Társaság –

- i. szerződéskötést megelőző, vagy
- ii. a szerződés megkötésével,
- iii. a szerződés fennállása alatti, a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint
- iv. a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz).

Nem minősül panasznak, ha a fogyasztó/ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

## 2. A panaszos

- 2.1. Panaszos lehet természetes személy vagy jogi személy, illetve más szervezet, aki a Társaság által nyújtott pénzügyi szolgáltatást igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.
- 2.2. A panaszos általában ügyfele a Társaságnak, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

## 3. A panaszügyintézés ellátó szakmai terület szervezete

- 3.1. A Társaságon belül a panaszfelvételt és panaszintézését az Ügyvezető által erre a célra kijelölt munkatárs végzi.
- 3.2. A panaszügyintézés során, amennyiben az ügyfél a Társaság elsődleges válaszával nem elégedett, biztosítani kell az azt ellátó szakmai terület munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát.
- 3.3. A Társaság elsődleges válaszána az ügyfél kérelmére történő felülvizsgálatára a Társaság ügyvezetője rendelkezik hatáskörrel és illetékességgel, aki egy személyben a Társaság által a panaszkezelési eljárások jogszabályoknak megfelelő lefolytatásának biztosításáért felelős kijelölt panaszfelelős is.
- 3.4. A panaszügyintézés rendje illeszkedik a Társaság felépítéséhez, sajátosságaihoz.

## 4. A panasz bejelentésének módja

- 4.1. A panasz benyújtására a Társaság az ügyfelek igényei alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít, így azt **szóban** (személyesen vagy telefonon), illetve **írásban** (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) lehetővé teszi.

### 4.1.1. Szóbeli panasz benyújtásának módja:

- *személyesen* a Társaság 1023 Budapest, Lajos u. 28-32. szám alatti székhelyén minden munkanap 8.00-tól 16.00-ig,
- *telefonon* a +36 70 454 5033 telefonszámon, minden munkanapon 8.00-tól 16.00-ig és minden kedden munkanapon 08.00-tól 20.00-ig,

A Társaság biztosítja, hogy az ügyfeleknek lehetőségük legyen elektronikusan vagy telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására, melynek érdekében a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a Társaság köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani az ügyfél számára.

#### 4.1.2. Írásbeli panasz benyújtásának módja:

- *postai úton* a 1023 Budapest, Lajos u. 28-32. postai címre,
- *elektronikus levélként* az [ocf@ocfinance.hu](mailto:ocf@ocfinance.hu) e-mail címre történhet,
- *személyesen* a Társaság 1023 Budapest, Lajos u. 28-32. szám alatti székhelyén minden munkanap 8.00-tól 16.00-ig.

4.2. A panaszos eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben a panaszos meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot.

Amennyiben a panaszos képviselő, meghatalmazott útján jár el, a panaszbejelentésre alkalmazni rendelt nyomtatványon a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos képviselőjének, meghatalmazottjának a nevét is.

4.3. A Társaság törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékoság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezt szolgálja a panasz elektronikus úton (pl. Interneten keresztül) történő benyújtásának és folyamatos fogadásának lehetővé tétele.

## 5. A panasz kivizsgálása

5.1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

5.2. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

### 5.3. Szóbeli panasz

5.3.1. A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

A Társaság - a telefonon közölt szóbeli panasz esetén - a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik. Ez esetben a szolgáltató az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívásról készült hangfelvételt egy évig meg kell őrizni.

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

5.3.3. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt - ide nem értve a visszahívásról készült hangfelvételt - 5 évig meg kell őrizni.

5.3.4. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített 25 napos határidőn belül, térítésmentesen rendelkezésre

kell bocsátani- kérésének megfelelően- a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

5.3.5. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

5.3.6. 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.

5.3.7. A 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, módja
- d) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe
- e) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyszám,
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzése
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása

5.3.8. Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontot a Társaság a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg az ügyfélnek.

#### **5.4. Írásbeli panasz**

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg a Társaság az ügyfélnek.

### **6. A panasz rögzítése**

6.1. A panaszt a Társaság minden esetben nyilvántartásba veszi.

Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához, ebben az esetben a Társaság felveszi a kapcsolatot az ügyféllel a hiányzó adatok pótlása érdekében.

A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a panaszostól:

- a) neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszám,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre;
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A Társaság a panaszt benyújtó ügyfél adatait az Európai Parlament és a Tanács természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679 rendelete (általános adatvédelmi rendelet), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

6.2. A Társaság segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához a szükséghez képest megfelelő nyomtatványokat vagy egyéb alkalmas módot biztosít a panaszos számára.

6.3. A Társaság a panaszos számára a panaszügyi nyomtatványt és a jelen panaszkezelési szabályzatát az ügyfélforgalom számára nyitva álló székhelyén, illetve Interneten a [www.ocfinance.hu](http://www.ocfinance.hu) honlapján keresztül is elérhetővé teszi, továbbá a Magyar Nemzeti Bank által közzétett formanyomtatványt is elérhetővé teszi. A Társaság az ezektől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

## 7. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

7.1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására 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): levelezési címe: 1525 Budapest, BKKP Pf.172., telefon: +36-80/203-776, e-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu), székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt.39. honlap: <https://www.mnbb.hu/bekeltetes>;
- b. **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ** (fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén): székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39; levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu); honlap: <https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem>);
- c. **bírósághoz**;

- 7.2. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Társaság 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 forintit.
- 7.3. A fogyasztónak minősülő ügyfél a 7.1. pontban foglalt esetben a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítandó eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a Társaság külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.
- 7.4. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén **a fogyasztónak nem minősülő ügyfél** a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezése érdekében **bírósághoz** fordulhat.

## 8. A panasz nyilvántartása

- 8.1. A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, mely tartalmazza:
- 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.
- 8.2. A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

## III. Zárórendelkezők

- Jelen módosított Panaszkezelési Szabályzat a Társaság többes ügynöki engedély megszerzésének napján lép hatályba és ezen időponttól a panaszügyek kezelése során kerül alkalmazásra.
- Jelen Panaszkezelési Szabályzat bármilyen módosításához a Társaság legfőbb szervének jóváhagyására van szükség.
- Jelen Panaszkezelési Szabályzatot a Társaság székhelyén kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.