

Az **OPEN HOUSE Korlátolt Felelősségű Társaság** (székhely: 9023 Győr, Verseny utca 32. fszt. 2., cégjegyzékszám: Cg.08-09-027487)

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

1. Általános szabályok

- 1.1. Az OH a panaszok kezelésére, a panaszügyintézés módjára, valamint a panasznyilvántartás vezetésére vonatkozóan a jelen szabályzatban rendelkezik, amely az OH honlapján is elérhető. Az Ügyfél által az OH pénzügyi közvetítői szolgáltatásával és biztosításközvetítői tevékenységével kapcsolatosan megtett észrevételeit, panaszait az OH a jelen szabályzatban, a 28/2014. MNB rendeletben és a 435/2016. Kormányrendeletben továbbá a 2014. évi LXXXVIII tv. (Bit.) 159 §-ban és a 437/2016 (XII.16.) Kormányrendeletben foglaltaknak megfelelően fogadja, nyilvántartja, kivizsgálja és megválaszolja, továbbá a panasz nyilvántartásához szükséges adatokat kezeli.
- 1.2. Az OH a panasz kivizsgálásához, nyilvántartásához és megválaszolásához szükséges adatokat kezeli és nyilvántartja.
- 1.3. Az OH az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az Ügyfélnek.
- 1.4. A panasz elutasítása esetén az OH válaszában tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén az MNB előtt a vonatkozó formanyomtatvány kitöltésével 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 (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; levélcím: H-1525 Budapest Pf.:172.; telefonszám: +36-80-203-776; email cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu) eljárását kezdeményezheti. A panaszra adott válasz külön is tartalmazza a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét.
- 1.5. Az Ügyfél az OH által közvetített pénzügyi szolgáltatással és biztosítással kapcsolatos észrevételeit, panaszait a közvetített pénzügyi szolgáltatást nyújtó Pénzügyi Intézménynél illetve a biztosítási szolgáltatást nyújtó biztosító társaságnál teheti meg. Amennyiben az OH-hoz érkezik ilyen tartalmú panasz, úgy azt az OH 3 munkanapon belül továbbítja a Pénzügyi Intézmény illetve a biztosító társaság részére.

2. A panasz fogalma

- 2.1. Az OH kiemelt figyelmet fordít a közvetítési tevékenység ügyfélközpontú, magas szakmai színvonalú ellátására, az ügyfelekkel való aktív és rendszeres kapcsolattartásra. Az OH lehetőséget biztosít a közvetítők, alkuszok, biztosításközvetítői tevékenységben közreműködők magatartására, tevékenységére és/vagy mulasztására vonatkozó panaszok bejelentésére a szabályzatban foglaltak szerint.
- 2.2. A szabályzat alkalmazásában panasznak minősül az OH közvetítési tevékenysége keretében a szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés létrejöttével, a szerződés fennállása alatt az OH részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződés megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás.
- 2.3. Nem minősül panasz az általános tájékoztatás, vélemény, vagy állásfoglalás iránti igény, az OH vagy képviselője tevékenységét, eljárását nem érintő, kizárólag a termékkibocsátó partnert vagy termékét érintő panasz vagy egyes feltételek iránti érdeklődés. Az OH a panaszok nem minősülő bejelentések esetén – a szükséges érdemi tájékoztatás megadásával együtt – erről a panasz bejelentőjét tájékoztatja, és a panaszkezelési eljárást lezárja.
- 2.4. Az OH panaszként kezel minden olyan egyedi bejelentést, kérelmet, reklamációt, amelyben a panaszos a Társaság vagy képviselője tevékenységét, eljárását, esetleges mulasztását kifogásolja.

A panaszok kivizsgálása a bejelentésben részletezett, összes körülmény figyelembe vételével történik.

3. Panasz bejelentése

3.1. Panasz bejelentésének módjai:

3.1.1. Szóbeli bejelentés:

a) személyesen, az OH ügyfélfogadásra kijelölt irodájában: 9023 Győr, Verseny u. 32.

Ügyfélfogadási idő: H-P: 8:00-16:00

b) telefonon, az OH telefoni elérhetőségén: +36-70-399-82-63

Hívásfogadási idő: H-P: 8:00-16:00

Az OH a jelzett idő előtt és után üzenetrögzítőn fogadja a bejelentéseket.

A panasz kivizsgálására és elbírálására rendelkezésre álló 30 (harminc) nap kezdőnapja a panasz bejelentésének napja. Személyesen történő ügyintézésre vonatkozó kérés alapján az OH a bejelentéstől számított 5 (öt) munkanapon belül biztosít ügyfélfogadási időpontot a panasz bejelentő számára.

3.1.2. Írásbeli bejelentés:

a) személyesen vagy egyéb módon átadott/kézbesített irat útján, az OH székhelyén: 9023 Győr, Verseny u. 32.

b) telefaxon, az OH elérhetőségén: -

c) postai úton, az OH nevére és székhelyére címzett levélben

d) elektronikus levélben, az OH e-mail címére küldött üzenetben: penzugyihalozat@oh.hu, biztositas@oh.hu.

A bejelentő ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, az OH a panasz kivizsgálását a közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazás alapján végzi el.

4. Panasz kivizsgálása

Panaszok kivizsgálása térítésmentes, az OH külön díjat nem számít/számíthat fel. Panaszok kivizsgálása minden esetben a bejelentésben részletezett, összes körülmény figyelembe vételével történik, az alábbiak szerint:

4.1. A szóbeli (személyesen vagy telefonon tett) panaszbejelentés esetén

- a panaszt az OH azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az OH jegyzőkönyvet vesz fel.
- az OH a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívást hangfelvétel rögzítésével fogadja, és az OH az ügyfelet (bejelentőt) legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából, rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja; a visszahívásról készült hangfelvételt 5 (öt) évig megőrzi.
- telefonon közölt szóbeli panasz esetén az OH felhívja a bejelentő figyelmét, hogy a panaszbejelentésről hangfelvétel készül; a telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 (öt) évig megőrzi.
- az ügyfél kérésére az OH biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen az ügyfél rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített, hitelesített jegyzőkönyvet, legkésőbb 25 napon belül.

Amennyiben az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a OH a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példánya a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfél részére átadásra kerül. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv a panaszra adott válasszal együtt kerül továbbításra az ügyfél részére, a bejelentést követő 30 (harminc) naptári napon belül.

Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő – és/vagy egyéb jogszabály másként nem rendelkezik – az OH a jegyzőkönyvben az alábbi adatokat rögzíti:

- ügyfél neve,
- ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- ügyfél panaszának részletes leírása (a panasszal érintett kifogások elkülönített rögzítése, annak érdekében, hogy a panaszban foglalt kifogások teljes körűen kivizsgálásra kerüljenek)
- a panasszal érintett ügylet azonosítója (ajánlat/kötvény/szerződés száma, ügyfélszám, pénztári tagi azonosító, stb.)
- 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,
- jegyzőkönyv felvételének helye és ideje
- panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

4.2. Írásbeli panaszbejelentés esetén

- a panaszt az OH megvizsgálja, és az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot tartalmazó válasz-levelet a panasz bejelentés kézhezvételének napjától számított 30 (harminc) naptári napon belül továbbítja az ügyfél részére, az általa megadott módon, postai úton lakcímre vagy levelezési címre, vagy e-mail címre továbbított küldeményként.

5. Panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

5.1. A panaszt bejelentő ügyfél adatait az OH az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

5.2. Az OH a panaszkezelés során – különösen, de nem kizárólagosan – a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- neve,
- szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- telefonszáma,
- értesítés módja,
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- panasz leírása, oka,
- ügyfél igénye,
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

6. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

6.1. Az OH a panaszok kivizsgálása, valamint az azokra adandó válaszok és megoldások kialakítása során arra törekszik, hogy ügyfélközpontú, fogyasztóbarát módon mérlegelje és értékelje a bejelentésben foglalt panaszt, kérdéseket, kéréseket és igényeket, és a panaszokat teljes körűen és megnyugtató módon zárja le. Az OH minden tőle telhetőt igyekszik megtenni a körülmények által adott lehetőségekhez mérten, hogy elkerülje jogviták kialakulását.

6.2. A bejelentő – fogyasztónak minősülő – ügyfél az alábbiakban pontos névvel, címmel és elérhetőségekkel megjelölt testületnél, illetőleg fogyasztóvédelmi központnál tett bejelentéssel jogorvoslati lehetőségekkel élhet, vagy bírósághoz fordulat a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén:

(a) Magyar Nemzeti Bank (MNB) Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén)

Levelezési cím: MNB 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

MNB 1534 Budapest, Pf. 777.



Telefon: +36 80 / 203 776
Telefax: +36 1 / 489 9102
E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
Egyéb részletek: www.mnbb.hu/fogyasztovedelem
Nyomtatvány letöltés:
www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/penzuzgi-panasz#formanyomtatvanyok

(b) Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)
(szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén)

Levelezési cím: MNB PBT 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

MNB PBT 1525 Budapest, Pf. 172.

Telefon: +36 80 / 203 776

Telefax: +36 1 / 489 9102

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Egyéb részletek: www.mnbb.hu/bekeltetes

Nyomtatványok:

www.mnbb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany

(c) bíróság

7. Panasz nyilvántartása

Az OH a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, az alábbi részletek feltüntetésével:

- panasz leírása, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése,
- panasz benyújtásának időpontja,
- panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoka,
- az intézkedés teljesítésének határideje, és a végrehajtásért felelős személy megnevezése,
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának vagy egyéb módon történő továbbításának napja.

Az OH a panaszbejelentések dokumentumait, és az arra adott válaszokat 5 (öt) évig megőrzi.

Kelt: Győr, 2018. május 25. napján

MELLÉKLETEK:

1. Panaszkezelési formanyomtatvány (MNB)

PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY

Panaszbejelentés előtt kérjük, figyelmesen olvassa el az Open House Kft.
Panaszkezelési Szabályzatát!

PANASSZAL ÉRINTETT PÉNZÜGYI SZERVEZET	
Név:	

PANASZÜGYINTÉZÉS HELYE	
Helyszín:	

FELEK ADATAI:

ÜGYFÉL	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	

I. ÜGYFÉL PANASZ IGÉNYE

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontot tartalmazó válasz-levelet a panasz bejelentés kézhezvételének napjától számított **30 naptári napon** belül továbbítja az ügyfél részére, az általa megadott módon.

Panasszal érintett termék vagy szolgáltatás:

Panasz oka:

II. A PANASZ RÉSZLETES LEÍRÁSA

Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön

III. MELLÉKELT DOKUMENTUMOK

Kelt: 20.....

Aláírás:

.....

Panaszát kérjük az alábbi elérhetőségeinken keresztül jutassa el részünkre:

Személyesen: **9023 Győr, Verseny utca 32. fsz. 2.**

Postai úton, az Open House Kft. székhelyére: **9023 Győr, Verseny utca 32. fsz. 2.**

Elektronikus levélben, az Open House Kft. e-mail címére: penzugyihalozat@oh.hu;
biztositas@oh.hu

Panasz beérkezésének időpontja:.....	Panasz bejelentésének módja:
Nyomtatványt átvevő munkatárs neve:	Aláírás: