

OVERDRAFT Hungary Kereskedelmi és Szolgáltató Zrt.

**az Overdraft Hungary Kereskedelmi és Szolgáltató
Zártkörűen működő Részvénytársaság**

Panaszkezelési Szabályzata

Kibocsátó: az Igazgatóság Elnöke
Hatályos: 2019.03.04.

I. Általános rendelkezések

1. A Szabályzat célja

Jelen Panaszkezelési Szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) célja, hogy meghatározza az OVERDRAFT Hungary Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: Társaság) által a panaszügyintézés során egységesen a panaszok és a panaszosok bármiféle megkülönböztetése nélkül követett elveket és gyakorlatot, illetve eljárást.

A Társaság a hozzá benyújtott panaszok kivizsgálását és azok kezelését a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény, a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz -kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet, a Magyar Nemzeti Bank elnökének **46/2018. (XII. 17.)** rendelete, illetve a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, a Fogyasztóvédelmi Hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet rendelkezései maradéktalan betartása mellett a jelen szabályzatban meghatározottak szerint végzi.

A Társaság jelen Szabályzatot a székhelyén, az ügyfélforgalom számára megnyitott helyiségben kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

2. Fogalmak

Jelen Szabályzat alkalmazásával összefüggésben

panasz: a Társaság magatartásával, tevékenységével, mulasztásával, illetve szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza (nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel);

panaszos: mindazon panasszal élő természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, továbbá azon személy is, aki (amely) a Társaságnak nem ügyfele, de a Társaság tevékenységét valamely, a Társaság által nyújtott szolgáltatással összefüggésben kifogásolja.

3. Adatkezelés

A panaszt - annak elintézéséig a Társaság minden esetben nyilvántartásba veszi. Az azonosítás céljából bekért adatok nem sérthetik az adatvédelmi előírásokat és a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt nem szolgálhatnak. A Társaság a - kizárólag a panaszügyintézés okán - birtokába került személyes adatokat a jelen szabályzatban megjelölt határidő után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

4. Nyelvhasználat

A panaszügyintézés nyelve a magyar. A Társaság - amennyiben erre lehetősége van, vagyis az adott nyelvet megfelelő szinten ismerő alkalmazottal rendelkezik - biztosítja a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézt. A Társaság minden esetben biztosítja az idegen nyelven történő panaszügyintézés lehetőségét, ha ennek költségeit (tolmácsolás, hiteles fordítások) a panaszos megelőlegezi és viseli.

5. Képviselet

Jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság esetében a panasz benyújtására annak törvényes képviselője vagy a törvényes képviselő által erre meghatalmazott személy jogosult.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó a törvényes képviselői minőségét tanúsító okirattal, illetve meghatalmazással igazol. A jelen Szabályzat mellékletét képező nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett feltüntetésre kerül a panaszos törvényes, illetve meghatalmazotti - képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy neve is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.).

Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

6. A panasz benyújtásának esetei

A felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a Társaság számára, ezért minden, panasznak tekinthető bejelentést a jelen Szabályzatban foglaltak szerint, panaszként kezel.

Az eredményes és hatékony panaszkezelés érdekében a Társaság ugyanakkor javasolja, hogy az érintett akkor nyújtson be panaszt, ha annak orvoslása megítélése szerint az őt vagy másokat ért érdeksérelem kiküszöbölésére alkalmas.

Feltétlenül javasolja a Társaság a panasz benyújtását olyan esetben, ha jogszabály, a Társasággal létrejött szerződés, illetve alapvető etikai norma megsértésének gyanúja merül fel, továbbá ha a Társaság tevékenysége során az általa közzétett vagy egyébként adott tájékoztatástól eltér.

II. A panasz bejelentése

1. Szóbeli panasz

1.1. A panasz szóban bejelenthető

- a) **személyesen**, a Társaság székhelyén (1053 Budapest Károlyi u. 17. III. emelet), az ügyfelek számára nyitva álló helységben, annak ügyfélfogadási idejében,
 - a. minden munkanapon 9 órától 16 óráig
 - b. keddi munkanapokon 9 órától 18 óráig;
- b) **telefonon**, a Társaság telefonszámán, a munkanapokon 9 órától 16 óráig, keddi munkanapokon 8 órától 20 óráig az 1 - 215-15-13 és az 1 - 216-18-16 telefonszámokon.

1.1.1. Telefonon történő panaszbejelentés esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézkést.

1.1.2. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és a panaszos közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. A panaszos a beszélgetés során erről tájékoztatást kap, amennyiben a beszélgetést folytatja, úgy azt a Társaság a hangfelvétel készítéséhez adott hozzájárulásnak tekinti. Amennyiben a panaszos ehhez nem kíván hozzájárulni, úgy a beszélgetést meg kell szakítania és a panaszkezelésre nyitva álló többi lehetőséget kell választania.

A Társaság a panaszos kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet. A hangfelvétel visszahallgatására előre egyeztetett időpontban van lehetőség, a hangfelvétel visszakeresését követően.

1.2. A szóban, illetve telefonon tett panaszt a Társaság panaszfelvételt intéző alkalmazottja a jelen Szabályzat mellékletét képező nyomtatvány kitöltésével írásban is rögzíti; ehhez a panaszostól további információkat kérhet. Minden esetben szükséges legalább a panaszos nevének, születési nevének, születési idejének és lakcímének megadása.

2. Írásbeli panasz

2.1. A panasz írásban benyújtható a jelen Szabályzat mellékletét képező nyomtatványon, vagy nem formalizált levélben,

- a) személyesen, a Társaság székhelyén, az ügyfelek számára nyitva álló helységben, annak ügyfélfogadási idejében, minden munkanapon 9 órától 16 óráig, keddi munkanapokon 9 órától 18 óráig;
- c) postai ajánlott küldeményként, a Társaság fenti székhelyére címezve;
- d) telefaxon az 1 - 215-15-13 és az 1 - 216-18-16 telefonszámokon, bármely nap 0-24 óráig;
- e) elektronikusan, a Társaság e-mail címére elküldve, bármely nap 0-24 óráig.

2.2. A nyomtatvány díjmentesen átvehető a Társaság ügyfélfogadásra nyitva álló helységében, ügyfélfogadási időben, illetve letölthető a Társaság honlapjáról (<http://overdraft.hu/>)

2.3. A nyomtatvány használata nem kötelező, amennyiben a panaszos a nyomtatványt nem kívánja használni, a Társaság a hatékonyabb ügyintézés érdekében ekkor is javasolhatja a nyomtatványban megadott szempontok figyelembe vételét a panasz megfogalmazása során.

2.4. Minden esetben szükséges legalább a panaszos nevének és lakcímének, egyéb elérhetősége adatainak (telefon e-mail cím, stb.) megadása, a panasz aláírása.

2.5. Személyesen benyújtott panasz esetén a Társaság panaszfelvételt intéző alkalmazottja segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában, továbbá a panaszos megkapja az általa benyújtott nyomtatvány vagy levél egy, az átvétel igazolásával ellátott példányát.

2.6. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem kerül felszámításra. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével, illetve a Társaság rendelkezésére álló és az Ügyfél által ezen felül benyújtott dokumentumok alapján történik. A Társaság a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a fogyasztói jogvita kialakulását.

III . A panasz elintézése

1. A panasz kivizsgálása

1.1. A Társaság a szóbeli panaszt a lehetőségek szerint azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

1.2. Ha a panaszos a panasz azonnali kezelésének módjával nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról - a jelen szabályzat mellékletét képező nyomtatvány kitöltésével - jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. Ugyanez irányadó abban az esetben is, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges.

1.3. A Társaságnak az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 (harminc) napon belül kell megküldi az ügyfélnek.

1.4. Ugyanazon panaszos által tett, azonos tárgyú és a korábbiakban már kivizsgált panaszt amennyiben újabb körülmény nem merül fel - a Társaság ismételen nem vizsgál, azonban a korábbi vizsgálatra hivatkozással, valamint a jogorvoslati lehetőségek ismételt bemutatásával 30 napon belül az Ügyfelek megkereséseit minden esetben megválaszolja.

2. Döntés a panaszügyben

2.1 Amennyiben a Társaság a panasznak helyt ad, intézkedik a sérelmes helyzet azonnali megszüntetéséről (szolgáltatás nyújtása, kiegészítése, módosítása, megszüntetése stb.), illetve - igény és lehetőség esetén - a panaszos részére megfelelő ellentételezést nyújt (kártalanítás, díjcsökkentés, fizetési könnyítés stb.).

2.2 A Társaság a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha a határozat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell.

2.3 A Társaság a panaszt elutasítja, ha az megítélése szerint alaptalan, ez esetben a panaszos számára rendelkezésre álló jogorvoslati lehetőségekről részletes tájékoztatást kap.

3. Jogorvoslati lehetőségek

3.1 A panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában külön is tájékoztatja a panaszost arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely szervhez, illetve testülethez fordulhat, továbbá megadja ezek levelezési címét.

3.2 A panaszos (a panasz tartalmára is figyelemmel) az alábbi szervek eljárását kezdeményezheti, ha

a) a panaszos fogyasztónak minősül:

1.) **fogyasztóvédelmi eljárást** kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Bank (1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06-80-203-776, E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu) előtt, ha:

- a Társasághoz panaszt nyújtott be, de a panaszkezelési eljárás sikertelenül zárult;
- a Társaság jogszerűtlenül, vagy megtévesztő módon járt el;
- a jogsértés bekövetkezése óta még nem telt el 5 év;
- kérelméhez csatolja a Társasághoz benyújtott panaszát és az arra kapott válasz másolatát;
- kérelmét eredetiben aláírta és lakcímét közölte (meghatalmazott útján benyújtott panasz esetén a meghatalmazást is csatolni kell)

Az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ eljárásának kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatvány elérhetősége:

<http://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-kerelem-az-mnbhez-03-01-1.pdf>

2.) **fogyasztói jogvitával** kapcsolatos ügyekben a Pénzügyi Békéltető Testület előtt kezdeményezhető eljárás.

A PBT elérhetőségei:

Levélcím: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.: 172.

Ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Telefon: +36-80-203-776

E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

b) ha a panaszos nem minősül fogyasztónak, akkor

az illetékességgel rendelkező bírósághoz (helyi bírósági hatáskörben a Pesti Központi Kerületi Bíróság, 1055 Budapest, Markó u. 25., levélcím: 1887 Budapest, Pf. 28., telefon: +361-354-6057; magasabb szintű bírósági hatáskörben a Fővárosi Törvényszék) benyújtott keresettel.

Nem pénzügyi szolgáltatási kérdésekben a területi Járási Hivatalok járnak el.

A területileg illetékes járási hivatalok keresése a <http://jarasinfo.gov.hu/> honlapon lehetséges.

A járási hivatal által első fokon intézett ügyekben másodfokon a Pest Megyei Kormányhivatal (cím: 1052 Budapest, Városház utca 7.; telefonszám: 06-1-328-5812; 06-1-485-6957; 06-1-485-6926; e-mail cím: pest@pest.gov.hu) jár el.

3.3 A panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában külön is tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CCXXXI. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel s annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti.

4. Eljáró személyek

4.1. A panaszfelvétel során a Társaság alkalmazottai járnak el.

4.2. Amennyiben a panasz azonnal kivizsgálható és orvosolható, a panaszfelvételt intéző alkalmazott teszi meg a szükséges intézkedéseket.

4.3. Amennyiben a panasz azonnali kezelése nem lehetséges, illetve a panaszos az azonnali kezelés módjával nem ért egyet, a panaszügyben a vezérigazgató (távollétében a vezérigazgató által kijelölt alkalmazott) jogosult dönteni, meghatározva az esetlegesen szükséges intézkedés végrehajtásáért felelős személyt, továbbá a végrehajtás határidejét.

4.4. A panaszügy intézéséből ki van zárva az az alkalmazott, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett, illetve akinek pártatlansága és elfogulatlansága egyéb okból nem biztosított. Amennyiben a kizárás az ügyvezető igazgatót érintené, az ügyben az Igazgatóság jogosult dönteni.

IV. Nyilvántartás

1. A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről elektronikus nyilvántartást vezet, amely 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 panasz megválaszolásának időpontját.
2. A panaszokkal kapcsolatos, írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a Társaság a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően, ilyen hiányában pedig legalább a polgári jogi elévülés szabályaiból következő határidőkre tekintettel megfelelő ideig, de legalább 5 évig megőrzi.
3. A Társaság a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.
4. A Társaság a panaszokról évente elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, üzletágakat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.
5. A Társaság a panaszügyintézással kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

Jelen Szabályzat a Társaság a fedlapon feltüntetett napon lép hatályba; rendelkezéseit módosításig vagy visszavonásig kell alkalmazni.

1. számú melléklet

PANASZFELVÉTELI JEGYZŐKÖNYV

OVERDRAFT Hungary Zrt. (székhelye: 1053 Budapest Károlyi utca 17.)

Iktatási szám:

Beérkezés időpontja:

Bejelentés módja

- Levélben
- Elektronikus levélben
- Személyesen

Panaszos adatai

Ügyszám:

Név:

Lakcím:

Telefonszám:

A panasz rövid leírása

A panasz kivizsgálása során tett megállapítások

A panasz rendezésére szolgáló intézkedés leírása:

Intézkedésért felelős személy neve:

Intézkedés határideje:

Panasz megválaszolásának időpontja:

Dátum:

Aláírás

2. számú melléklet

Panaszkezelési nyilvántartás

ügyiratszám

panasz ügyszám

Engedményező cég neve, engedményezés dátuma:

Panasz beérkezés dátuma

Panasz beérkezésének forrása

Panasz típusa, leírása

Panasz megoldására szolgáló intézkedés

Válasz dátuma

Válaszfájl elérése

Felelős vezető megnevezése

ELUTASÍTOTT: (IGEN/NEM)