

Panaszkezelési és Fogyasztóvédelmi Szabályzat

1. PREAMBULUM

Az Okosdöntés (Molnár András Egyéni vállalkozó székhely: 2730 Albertirsa, Pesti út 37., Nyilvántartási szám: 44534212) – továbbiakban: Okosdöntés- , szem előtt tartva az ügyfelek és más, a Okosdöntés-val egyéb módon kapcsolatba kerülő személyek érdekeit, valamint a fogyasztói érdekképviselői szervek törvény által biztosított igényérvényesítési jogait, az Okosdöntés

- pénzügyi szolgáltatás közvetítési,
- biztosításközvetítési és a
- Nemzeti Otthonteremtési Közösségek szervezői közreműködő magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogások (továbbiakban: panasz)

magas színvonalon történő kezelése céljából panaszkezelési és fogyasztóvédelmi szabályzat megalkotását határozta el.

Az Okosdöntés kiemelt célja, hogy az ügyfelek elégedettségének és bizalmának növelése érdekében folyamatosan fejlessze szolgáltatásai minőségét.

Az Okosdöntés a panaszkezelés során a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény, a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény és a tevékenységére irányadó egyéb hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségeknek megfelelően jár el.

A panaszügyintézés alapelve, hogy a felmerült panaszok kivizsgálása és orvoslása egy lehetőség a tevékenységünk folyamatos fejlesztésére, az ügyfeleink magasabb színvonalú kiszolgálására.

Jelen szabályzat rendelkezéseit a hatályos jogszabályokkal, az Okosdöntés egyéb szabályzataival és a Magyar Nemzeti Bank által kiadott szabályozó eszközökkel összhangban kell értelmezni.

Az Okosdöntés a jelen panaszkezelési szabályzatát a honlapján közzéteszi.

Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához, a PPK haladéktalanul telefonon, illetve írásban megkeresi a bejelentőt a hiányzó adatok pótlása érdekében.

- **A PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS RENDJE**
- **A panasz bejelentésének módjai:**

Szóbeli panasz esetén:

Személyesen:

Az Okosdöntés székhelyén: 2730 Albertirsa, Pesti út 37. szám alatt . Előzetes telefonos időpont egyeztetés javasolt (telefonon vagy elektronikus levélben).

Telefonon:

+ 36308128267 telefonszámon, hívásfogadási idő munkanapokon 8 órától 16 óráig, csütörtöki napokon 8 órától este 20 óráig folyamatosan.

Írásbeli panasz esetén:

- személyesen vagy más által átadott irat útján,
- postai úton a személyes panasz leadásának a helyére címezve, vagy a 2730 Albertirsa, Pesti út 37. postafiókcímre,
- elektronikus levélben a info@okosdontes.hu e-mail címen.

Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszt nem a jelen szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, az ügyfél panaszja haladéktalanul továbbításra kerül a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység részére.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

- **A panasz kivizsgálása**

A telefonon közölt panaszok fogadása nem emelt díjas vonalon történik.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért az Okosdöntés külön díjat nem számol fel.

A panaszt (ismételten előterjesztett panaszt) az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével minden esetben fogyasztóbarát módon mérlegeli és megválaszolja.

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett panaszt – azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint haladéktalanul orvosolja.

Telefonon közölt panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, élőhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Foglaltság, illetve nem fogadott hívás esetén az ügyfelet haladéktalanul visszahívja.

A szóbeli panasz felvételét követően az Okosdöntés tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, jegyzőkönyvet veszünk fel.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén felhívjuk az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül, mely hangfelvételt 5 évig megőrizhetjük.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet veszünk fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadjuk a panasz azonosítására szolgáló adatokat. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadjuk, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek megküldjük, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint járunk el.

A panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott válaszát a panasz közlését követő 30 naptári napon belül küldjük meg.

Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, 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) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett szerződés(ek) száma (ügytől függően ügyfélszám),
- f) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, és
- i) telefonon közölt szóbeli panasz kivételével a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

A panasz kivizsgálását követően a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül postai úton, tértivevényes levélben megküldjük az ügyfélnek (az ügyfél által megadott címre).

A válaszában részletesen és közérthetően kitér a kivizsgálás eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint lehetőség szerint megküldjük a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel vagy szabályzat pontos szövegét.

A PPK a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

A fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén figyelemfelhívásra alkalmas módon tájékoztatjuk arról, hogy álláspontja szerint a panasz

a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy

b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.

Amennyiben a panasz mindkét pont szerinti tartalommal bír, tájékoztatjuk az ügyfelet arról, hogy a panasz mely része tartozik az a) illetve a b) pont körébe.

A panasz elutasítása esetén válaszában figyelemfelhívásra alkalmas módon feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok szolgáltató általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

- **Panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai**

A panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérhetjük az ügyféltől:

a) neve,

b) szerződésszám, ügyfélszám,

c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,

d) telefonszáma,

e) értesítés módja,

f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,

g) panasz leírása, oka,

h) ügyfél igénye,

i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,

j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és

k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az Európai Unió általános adatvédelmi rendelete (GDPR) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek, illetve az Okosdöntés Adatkezelési szabályzatának megfelelően kezeli.

- **A panasz nyilvántartása**

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezetünk.

A nyilvántartás tartalmazza:

1. a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
2. a panasz benyújtásának időpontját,
3. a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
4. az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, a panasz megválaszolásának időpontját,
5. a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

A panaszt és az arra adott választ öt évig őrzük meg.

- **Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség**

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelté esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

1. Pénzügyi Békéltető Testület:

– Levélben, postai úton: Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest Pf. 172.

– vagy közvetlenül a PBT-nek címezve (Pénzügyi Békéltető Testület 1013 Budapest I. ker., Krisztina krt. 39.)

– E-mailben: ugyfelszolgalat@mnb.hu

– Saját honlapon: www.penzugyibekeltetotestulet.hu

– Személyesen a központi ügyfélszolgálaton: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

– Közvetlen telefonvonalon a saját ügyfélszolgálaton: + 36-80-203-776

A Pénzügyi Békéltető Testület Bíróságon kívüli vitarendezési fórum: bírósági eljárás folyamatban léte alatt, illetve jogerős ítélet esetén már nem lehetséges a PBT eljárását kezdeményezni. A PPK általános alávetéses nyilatkozatot nem tett. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató 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 forintot.

- Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (A Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében a Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezhető.)

Honlap: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf.:777

Telefon: + 36 80 203 776, Fax: + 36 1 489 9102

Email: ugyfelszolgalat@mnb.hu

- Bíróság (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita vagy egyéb jogvita esetén)

A bíróságok összefoglaló honlapjának elérhetősége: www.birosag.hu

Az eljárásra a mindenkor hatályos polgári perrendtartásra vonatkozó jogszabályok vonatkoznak, javasoljuk jogi szakértővel történő előzetes konzultációt.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatjuk, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti. Az MNB által a panaszokról és a vitarendezési fórumokról készített összefoglalók elérhetőségei:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz/mit-tegyunk-ha-penzugyi-panaszunk-van/vitarendezeesi-forumok>

Az Ügyfél, valamint a fogyasztói érdekképviselői szerv a panaszkezelési eljáráshoz kapcsolódó, ill. az Ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testület és Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljáráshoz kapcsolódó nyomtatványokat igényelhet a PPK-tól, illetve ezek a PPK és az MNB honlapján egyaránt megtalálhatóak.

MNB honlap: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén tájékoztatjuk a fogyasztónak nem minősülő ügyfelet, valamint a fogyasztói érdekképviselői szervet, hogy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

- **Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó**

Az Okosdöntés fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartója:

Név: Molnár András

Elérhetőség: +36 30 812 8267

email: info@okosdotes.hu

- **Közzététel**

Jelen panaszkezelési és fogyasztóvédelmi szabályzat letölthető formátumban elérhető az Okodöntés honlapján.