



Az Omega Credit Pénzügyi Zártkörű Részvénytársaság panaszkezelési szabályzata

Jóváhagyta: Az 1/2022. (01.28.) sz. igazgatósági határozat

Hatályba lépés dátuma: 2022. január 31.

Korábbi verzió elnevezése és hatálya:

Omega Credit Zrt. Panaszkezelési szabályzat

2014. augusztus 1. – 2022. január 30.

Tartalom

1	Alkalmazandó háttérjogszabályok	3
2	Panasz és panaszos fogalma	3
3	A panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységek	4
4	A panaszügyintézés elősegítő információk	4
5	Panaszbejelentés.....	4
5.1	Szóbeli panaszbejelentés	4
5.1.1	Szóbeli panaszbejelentés személyesen	4
5.1.2	Szóbeli panaszbejelentés telefonon.....	5
5.2	Írásbeli panaszbejelentés	5
5.2.1	Írásbeli panaszbejelentés személyesen, vagy más által átadott irat útján	5
5.2.2	Írásbeli panaszbejelentés postai úton megküldött irat útján.....	5
5.2.3	Írásbeli panaszbejelentés elektronikus levél útján.....	6
6	A panasz vizsgálása.....	6
6.1	Szóbeli panasz.....	6
6.2	Írásbeli panasz	7
6.3	Az panaszostól bekérhető adatok köre	7
7	Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatás	8
8	Tájékoztatás panaszos részére adatkezeléssel kapcsolatos jogorvoslati lehetőségekről	10
9	Panaszügyi nyilvántartás	10
10	Jelentés és ellenőrzés.....	11
11	Záró rendelkezések	11

Jelen szabályzat rögzíti a panaszügyintézés szabályozását, amelyek egyértelműen rögzítik az e területre vonatkozó elvárásokat. Ezek az elvárások hatályos jogszabályok rendelkezésein alapulnak.

1 Alkalmazandó háttérjogszabályok

A hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.).

Az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet.

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 pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről szóló 16/2021. (XI.25.) MNB ajánlás.

2 Panasz és panaszos fogalma

Panasznak minősül az Omega Credit Zrt. szervezeti egysége vagy munkatársa, továbbá a képviseletében eljáró személy egyedi vagy általános eljárása, magatartása, tevékenysége vagy mulasztása ellen irányuló, illetve a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos, szóban vagy írásban megtett kifogás.

Nem minősül panasznak a bejelentés, ha kifogást nem tartalmaz.

Nem minősül panasznak különösen

- általános tájékoztatást, állásfoglalást, véleményt kérő bejelentés,
- méltányosságra irányuló kérelem,
- szerződésmódosítás, részletfizetési megállapodás kezdeményezésére vonatkozó bejelentés,
- fennálló tartozás kapcsán rendezése érdekében megtett kérelem, igénybejelentés,
- adat vagy információ kérés és közlés.

A panaszt annak tartalma szerint kell megítélni. Amennyiben kifogást is tartalmaz a más címzésű, célú, vagy más közlést tartalmazó bejelentés, akkor e kifogás vonatkozásában panaszkezelési eljárást kell lefolytatni.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján is benyújtható. Ilyenkor az Omega Credit Zrt. vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó felhívásra igazolni köteles. A meghatalmazotti illetve a törvényes képviselet igazolásának hiányában a panasszal nem áll módunkban érdemben foglalkozni. Hiánypótlást követően a panasz ismételt benyújtható.

A panaszos az a természetes személy, egyéni vállalkozó, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely az Omega Credit Zrt. valamely szolgáltatását, szolgáltatásával összefüggő tevékenységét vagy mulasztását kifogásolja.

A panaszos jellemzően az Omega Credit Zrt.-től pénzügyi szolgáltatást vesz igénybe, de panaszosnak tekintendő az a fél is, aki az Omega Credit Zrt. eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban kifogásolja.

3 A panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységek

A Társaság szervezetén belül a panaszok kezelése az ügyvezető feladata, aki ezen hatáskörén belül - közvetlen ellenőrzése mellett - a feladatokat delegálhatja a panaszügyintézővel foglalkozó munkatársai számára.

A panasz ügyintézése során - a feladatok delegálása során is - biztosítani kell, hogy a panasz ügyintézése pártatlanul, megfelelő szakértelemmel és a jogszabályoknak megfelelően történjen.

4 A panaszügyintézés elősegítő információk

Az ügyintézés elősegítése érdekében az Omega Credit Zrt. a honlapján közzéteszi a következőket:

- az Omega Credit Zrt. panaszbejelentő formanyomtatványa
- az Omega Credit Zrt. panaszkezelési szabályzata
- az Omega Credit Pénzügyi Zrt. tájékoztatója a panaszkezelési eljárásról
- a Magyar Nemzeti Bank által készített „Fogyasztói panasz” elnevezésű formanyomtatvány
- a Magyar Nemzeti Bank által készített – pénzügyi panaszokra vonatkozó – Pénzügyi Navigátor Füzet
- az Omega Credit Zrt. által készített meghatalmazás minta

Az Omega Credit Zrt. székhelyén lévő ügyfélszolgálati helyiségében papír alapon is elérhetővé teszi a következőket:

- az Omega Credit Zrt. panaszbejelentő formanyomtatványa
- az Omega Credit Zrt. panaszkezelési szabályzata
- az Omega Credit Pénzügyi Zrt. tájékoztatója a panaszkezelési eljárásról
- a Magyar Nemzeti Bank által készített „Fogyasztói panasz” elnevezésű formanyomtatvány
- a Magyar Nemzeti Bank által készített – pénzügyi panaszokra vonatkozó – Pénzügyi Navigátor Füzet
- az Omega Credit Zrt. által készített meghatalmazás minta

5 Panaszbejelentés

AZ Omega Credit Zrt. biztosítja, hogy a panaszos a panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) közölhesse.

A panaszos a panaszbejelentés során meghatalmazott útján is eljárhat. A meghatalmazásra a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX törvény (Pp.) szabályai az irányadók. Amennyiben a panaszos meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

5.1 Szóbeli panaszbejelentés

5.1.1 Szóbeli panaszbejelentés személyesen

Panaszügyintézés helye: az Omega Credit Zrt. székhelye, 1073 Budapest, Erzsébet krt. 1-3. 3. emelet 39. ajtó

Nyitvatartási idő:

Hétfő: 8.00 – 18:00

Kedd: 8.00 – 16.00

Szerda: 8.00 – 16.00

Csütörtök: 8.00 – 16.00

Péntek: 8.00 – 15.00

5.1.2 Szóbeli panaszbejelentés telefonon

Telefonszám: +36 1 411 1250

Hívásfogadási idő:

Hétfő: 8.00 – 18:00

Kedd: 8.00 – 16.00

Szerda: 8.00 – 16.00

Csütörtök: 8.00 – 16.00

Péntek: 8.00 – 15.00

5.2 Írásbeli panaszbejelentés

Az írásbeli panasz formai kötöttség nélkül nyújtható be. A minimális formai követelményekhez tartozik, hogy egyértelműen kiderüljön belőle a panaszos személye, a panaszos elérhetősége, a panaszos kapcsolata az Omega Credit Zrt-vel, a panasz tárgya, a panasz keltének időpontja és helye. A panaszosnak a panaszát aláírásával kell hitelesítenie.

Az írásbeli panaszbejelentés segítése érdekében az Omega Credit Zrt. lehetővé teszi panaszbejelentő formanyomtatvány alkalmazását, azt honlapján is közzéteszi, ill. kérésre költségmentesen a panaszos rendelkezésére bocsátja.

A panaszbejelentő formanyomtatvány internetes elérhetősége:

<https://omegacredit.hu/panaszkezeles>

A panasz beadását segíti a jelen szabályzat 1. sz. mellékletében található Panaszbejelentő formanyomtatvány, de a panaszos használhatja a Magyar Nemzeti Bank formanyomtatványát is, amely letölthető az alábbi linkeken:

<https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-panasz-szolgaltatonak-20180904-1.pdf>

<https://omegacredit.hu/panaszkezeles>

5.2.1 Írásbeli panaszbejelentés személyesen, vagy más által átadott irat útján

Panaszügyintézés helye: az Omega Credit Zrt. székhelye, 1073 Budapest, Erzsébet krt. 1-3. 3. emelet 39. ajtó

Nyitvatartási idő:

Hétfő: 8.00 – 18:00

Kedd: 8.00 – 16.00

Szerda: 8.00 – 16.00

Csütörtök: 8.00 – 16.00

Péntek: 8.00 – 15.00

5.2.2 Írásbeli panaszbejelentés postai úton megküldött irat útján

Levelezési cím: 1073 Budapest, Erzsébet krt. 1-3. 3. emelet 39. ajtó

5.2.3 Írásbeli panaszbejelentés elektronikus levél útján

E-mail cím: ugyfelszolgalat@omegacredit.hu

6 A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentesen történik, külön díj vagy költség felszámolása nélkül. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

6.1 Szóbeli panasz

Az Omega Credit Zrt. az adott helyzetben általában elvárható módon gondoskodik arról, hogy az ügyfélszolgálati ügyintézője élőhangos bejelentkezése a hívásindítás felépülésétől számított 5 percen belül megtörténjen.

Telefonon történt panaszbejelentés esetében az Omega Credit Zrt. az ügyféllel folytatott telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételt 5 éven keresztül megőrzi. A hangfelvétel készítésére az ügyfél figyelmét fel kell hívni.

A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni.

Szóbeli panasz esetén, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, az Omega Credit Zrt. közli az ügyféllel a panasz azonosítására szolgáló adatokat (ügyszám ; panasz dátuma és időpontja).

Amennyiben az ügyfél nem ért egyet az Omega Credit Zrt. válaszával vagy a panasz nyomán megtett intézkedésével, akkor a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról az Omega Credit Zrt. jegyzőkönyvet vesz fel, annak egy másolati példányát szóbeli panaszbejelentés esetén átadja az ügyfél részére, telefonon történt panaszbejelentés esetén pedig a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontjával együtt, a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfél számára. Ez utóbbi esetben a panasz kezelésére az írásban benyújtott panasz kezelésének szabályai az irányadóak.

A jegyzőkönyvben rögzíteni kell az alábbiakat:

- az ügyfél neve
- az ügyfél lakcíme, székhelye, esetlegesen levelezési/értesítési címe
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
- az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön
- a panasszal érintett szerződés száma, ügyletazonosító, ügyszám
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és a - személyesen megjelent – ügyfél aláírása
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- az Omega Credit Zrt. neve és címe.

A panaszos kérésére az Omega Credit Zrt. biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen – Ügyfél kérésének megfelelően – 25 (huszonöt) napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

A hangfelvétel visszahallgatására az ügyfél kérelmére, a társaság székhelyén van lehetőség, amelynek feltétele a telefonbeszélgetés időpontjának az Omega Credit Zrt.-vel történő közlése.

Az Omega Credit Zrt. a panasz beérkezésének visszaigazolásakor tájékoztatást ad a panaszkezelési eljárásról és a jelen Szabályzat elérhetőségéről, közli az ügyféllel a panasz azonosítására szolgáló adatokat (ügyszám ; panasz dátuma és időpontja), ill. az ügyfél kérelmére bármikor tájékoztatást ad arról, hogy a panaszügyintézés milyen szakaszban van.

Az Omega Credit Zrt. a telefonon előterjesztett panaszok esetében a beszélgetés végeztével tájékoztatja az ügyfelet a beszélgetésről készült hangfelvétel visszahallgatására, illetve a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv vagy a hangfelvételtől készített másolat rendelkezésre bocsátására vonatkozó jogáról, valamint az ezek iránti kérelem előterjesztésének módjáról.

6.2 Írásbeli panasz

Az Omega Credit Zrt. a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott írásbeli álláspontját a panasz beérkezését követő 30 napon belül közli az ügyféllel. Az Omega Credit Zrt. a választ a küldemény címének, címzettjének, elküldésének ténye és időpontjának igazolása érdekében tértivevényes formában küldi meg az ügyfélnek.

A panaszra adott válaszban az Omega Credit Zrt. részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre és annak indokaira, ill. elutasítás esetén annak indokaira, valamint a körülményektől függően az alapul szolgáló jogszabályi rendelkezés, szerződési feltétel ismertetésére.

A panaszra adott válaszban az Omega Credit Zrt. az intézkedés vagy elutasítás indoklásában tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet arról, hogy álláspontja szerint a panasz – vagy annak valamely része – és a panaszkezelés

- a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére, vagy
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult.

A panaszra adott válaszban az Omega Credit Zrt. tájékoztatja az ügyfelet, hogy panaszával kapcsolatban mely szerveknél kezdeményezhet eljárást, továbbá közli azok elérhetőségét.

A panaszra adott válaszban az Omega Credit Zrt. tájékoztatja az ügyfelet az MNB, a Békéltető Testület, valamint a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatványok elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségéről, annak – kérelemre – költségmentes megküldéséről, valamint az erre vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló postai és elektronikus levélcíméről, telefonszámáról.

6.3 Az panaszostól bekérhető adatok köre

A panaszos

- neve,
- szerződésszám, ügyletazonosító, pénztári azonosító
- lakcíme, székhelye, levelezési/értesítési címe,
- telefonszáma,
- értesítés módja,
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- panasz leírása, oka,
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amelyek nem állnak az Omega Credit Zrt. rendelkezésére,
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás,
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt az ügyfél által megtagadott adat- vagy dokumentáció átadás esetén is ki kell vizsgálni és meg kell válaszolni a rendelkezésre álló adatok, dokumentumok alapján.

Amennyiben az ügyfél meghatalmazás útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

A panaszt benyújtó adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 rendeletében (GDPR) foglaltaknak megfelelően kell kezelni.

7 Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatás

A **fogyasztónak nem minősülő ügyfél** a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

A **fogyasztónak minősülő ügyfél** fogyasztói kérelmével a Magyar Nemzeti Bankhoz (MNB) vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat az alábbi esetekben:

- panaszára a pénzügyi szolgáltató 30 napon belül nem válaszolt, vagy
- panaszát nem megfelelően vizsgálták ki (pl.: panaszára nem érdemi, vagy nem teljes körű választ kapott), vagy
- sérelmezi a kapott választ, mivel úgy ítéli meg, hogy a pénzügyi szolgáltató Önnel szemben tanúsított magatartása, mulasztása, eljárása, tevékenysége jogsértő vagy megtévesztő.

A **fogyasztónak minősülő ügyfél nem pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő panaszügyben**, amennyiben a szerződés, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányultan kivizsgált panaszokra adott válaszunkat nem fogadja el, úgy a fővárosi, illetve megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületekhez vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

A **fogyasztónak minősülő ügyfél pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő panaszügyben**, amennyiben a szerződés, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányultan kivizsgált panaszokra adott válaszunkat nem fogadja el, úgy a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Békéltető Testületéhez vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

Általános tájékoztatás panaszos részére

Fogyasztói kérelmével az alábbi esetekben fordulhat az MNB-hez:

- panaszára a pénzügyi szolgáltató 30 napon belül nem válaszolt, vagy
- panaszát nem megfelelően vizsgálták ki (pl.: panaszára nem érdemi, vagy nem teljes körű választ kapott), vagy
- sérelmezi a kapott választ, mivel úgy ítéli meg, hogy a pénzügyi szolgáltató Önnel szemben tanúsított magatartása, mulasztása, eljárása, tevékenysége jogsértő vagy megtévesztő.

A Magyar Nemzeti Bankhoz benyújtandó fogyasztói kérelem formanyomtatványát megtalálja az MNB honlapján, a <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz> linken, továbbá kérheti Társaságunktól is a formanyomtatvány költségmentes megküldését:

- a 1073 Budapest, Erzsébet körút 1-3. 3. em. 39. postacímen, ill.

- a +36 1 411 1250 telefonszámon, továbbá
- az ugyfelszolgalat@omegacredit.hu e-mail címen.

Fogyasztói kérelmét az alábbi módokon küldheti meg az MNB részére:

- megküldheti postán (Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Pf. 777 címre);
- leadhatja személyesen az MNB ügyfélszolgálatán (1122 Budapest, Krisztina krt. 6.)
- leadhatja bármely Kormányablakban;
- benyújthatja elektronikus formában az Ügyfélkapun keresztül.

A Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.; telefonos elérhetősége: + 36 80 203 776

Az MNB egyedi szerződéses jogviták esetén nem tud hatóságként eljárni, ezért a pénzügyi tárgyú szerződéses jogviszony létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos vitája rendezése érdekében - a bírósági eljárás helyett - az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez is fordulhat.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása megindításának alapvető feltétele, hogy a fogyasztó közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését a pénzügyi szolgáltatóval. Ezt a feltételt a kérelem beadásakor igazolni kell, e nélkül a Pénzügyi Békéltető Testület a kérelmet elutasítja. Másik fontos feltétel, hogy ne legyen folyamatban más – az adott ügyre vonatkozó – eljárás. Ezért a fogyasztónak a kérelemben nyilatkoznia kell arról, hogy az ügyben közvetítői eljárást vagy polgári peres eljárást nem indított.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása során a felek közötti egyezséget jóváhagyja, ha az megfelel a jogszabályoknak. Az egyezés elmaradása esetén kötelezést tartalmazó határozat születik, ha a pénzügyi szolgáltató alávetette magát a Pénzügyi Békéltető Testület döntésének és a kérelem megalapozott. A 2017. január 1-jét követően benyújtott kérelmek esetében szolgáltatói alávetés nélkül is hozhat kötelezést tartalmazó határozatot a Testület, ha nincs egyezés, a kérelem megalapozott és annak összege nem haladja meg az 1 millió forintot (kötelező jogszabályi alávetés). Ajánlást tesz a Testület, ha az igény megalapozott, meghaladja az 1 millió forintot és a szolgáltató nem tett alávetési nyilatkozatot. Méltányossági ügyben egyezés hiányában az eljárást megszünteti.

A Pénzügyi Békéltető Testülethez benyújtandó fogyasztói kérelem formanyomtatványát megtalálja az MNB honlapján: <https://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany> linken, továbbá kérheti Társaságunktól is a formanyomtatvány költségmentes megküldését:

- a 1073 Budapest, Erzsébet körút 1-3. 3. em. 39. postacímen, ill.
- a +36 1 411 1250 telefonszámon, továbbá
- az ugyfelszolgalat@omegacredit.hu e-mail címen.

Az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testület elősegíti továbbá az egyezségkötést a fogyasztók pénzügyi szolgáltatóhoz benyújtott méltányossági kérelmei esetén. Méltányossági eljárást akkor is lehet kezdeményezni, ha a követelés kapcsán fizetési meghagyás kibocsátására került sor, vagy az adott ügyben végrehajtási vagy bírósági eljárás van folyamatban, azonban az igény jogalapját vagy összegszerűségét nem lehet vitatni.

A Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Békéltető Testületének székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55. ; ügyfélszolgálatának címe: 1122 Budapest Krisztina krt. 6. ; levelezési címe: 1525 Budapest, Pf.: 172 ; telefonos elérhetősége: +36-80-203-776 ; e-mail címe: ugyfelszolgalat@mnb.hu ; internetes elérhetősége: <https://www.mnb.hu/bekeltetes>.

További információkat panaszkezeléssel kapcsolatban a <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz> linken talál.

A nem pénzügyi termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztóvédelmi jogvitákban a fővárosi, illetve megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületek járnak el.

Polgári jogi jogvita esetén bírósághoz is fordulhat.

8 Tájékoztatás panaszos részére adatkezeléssel kapcsolatos jogorvoslati lehetőségekről

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben az adatkezelésre irányult panaszokra adott válaszukat nem fogadja el, úgy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság székhelye, postai címe, telefon- és telefaxszáma, elektronikus levélcíme, honlapja, ügyfélszolgálatának elérhetőségei:

Székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9.

Telefonszám: +36 (1) 391-1400

Faxszám: +36 (1) 391-1410

Központi elektronikus levélcím: ugyfelszolgalat@naih.hu

A honlap URL-je: <http://www.naih.hu>

Hivatali tárhely cím: rövid név: NAIH, KRID: 429616918

Ügyfélszolgálat vagy közönségkapcsolat elérhetősége: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság
Ügyfélszolgálat

Telefonszám: +36 (1) 391-1400

Faxszám: +36 (1) 391-1410

Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9.

Online ügyintézés elérhetősége: <https://www.naih.hu/online-ugyinditas> linken vagy a Személyes Ügyintézési Felületen (<https://epapir.gov.hu>)

9 Panaszügyi nyilvántartás

Az Omega Credit Zrt. a panaszt és az arra adott választ 5 évig őrzi meg, azokról nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza

- panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- panasz benyújtásának időpontját;
- panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- intézkedés teljesítésének határidejét, végrehajtásért felelős személy megjelölését;
- panaszra adott válaszlevél postára adásának időpontját;
- panasz okainak azonosításához szükséges adatokat.

A nyilvántartás alapján a panaszok témájuk szerint csoportosíthatók, egyúttal a panaszok oka ismétlődő vagy rendszerszintű volta kimutatható, ill. összesíthető.

10 Jelentés és ellenőrzés

Az Omega Credit Zrt. a panaszügyi nyilvántartás statisztikai és egyedi adatai alapján feltárja a panasz okát képező tényeket és eseményeket, azok más eljárásra vagy szolgáltatásra gyakorolt hatását, az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat és a jogi kockázatokat.

A feltárt adatok alapján intézkedik a problémával érintett szabályozás, gyakorlat, eljárási rend módosítása iránt akként, hogy azok a fogyasztóvédelmi jogszabályok rendelkezéseinek maradéktalanul megfeleljenek.

Az Omega Credit Zrt. panaszkezelésért felelő munkatársa a panaszkezelés előbbiek szerinti tapasztalatait évenként a Társaság Igazgatósága részére készített jelentésben összegzi, amelyben rámutat az ismétlődő panaszokra, és azon okokra, amelyek az Omega Credit Zrt. által követett gyakorlatban keletkeznek és újabb esetleges panaszokat generálhatnak. A jelentés alapján az Omega Credit Zrt. Igazgatósága határoz a szükséges intézkedésekről.

11 Záró rendelkezések

Jelen szabályzat 2022. január 31. napján lép hatályba.

Jelen szabályzatot az Omega Credit Zrt. Igazgatósága az 1/2022.01.28. sz. határozatával hagyta jóvá, egyúttal a szabályzat korábbi verzióját hatályon kívül helyezte.