

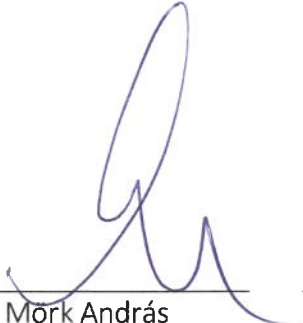

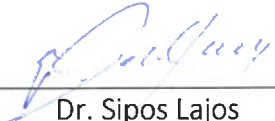
Ober Lízing

OBER PÉNZÜGYI LÍZING ZRT.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Szabályzat kódja: 10-1-048-20220201-006

Hatálybaléptetés dátuma: 2022.02.01.

 Mörk András Igazgatóság tagja	 Nadas Mihály Igazgatóság elnöke	 Dr. Sipos Lajos Igazgatóság tagja
---	---	---

Tartalomjegyzék

1	A szabályzat hatálya	3
2	Fogalmak.....	3
3	Kapcsolódó jogszabályok.....	4
4	Panaszkezelés általános elvei	4
5	Panaszkezelés menete	4
6	A Panasz kivizsgálása és megválaszolása.....	6
7	Panaszkezelés során a Panaszostól kérhető adatok.....	7
8	A panaszkezelés folyamata	7
9	Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről	7
10	A panaszkezeléssel kapcsolatos feladatok, felelőségek	8

ÁLTALÁNOS RÉSZ

1 A SZABÁLYZAT HATÁLYA

1.1 Tárgyi hatály:

1.1.1 az ügyfél (a továbbiakban: Panaszos) által az Ober Pénzügyi Lízing Zrt szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés teljesítésével, vagy a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységével vagy mulasztásával kapcsolatban szóban vagy írásban tett kifogása (a továbbiakban: panasz) Ober Pénzügyi Lízing Zrt általi kezelésének eljárási rendjére terjed ki.

1.2 Alanyi hatály:

1.2.1 Ober Pénzügyi Lízing Zrt valamennyi szervezeti egysége és alkalmazottja.

2 FOGALMAK

2.1 Panasz: az ügyfélnek az Ober Pénzügyi Lízing Zrt. szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés Társaság részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

2.2 Nem minősül panasznak,

2.2.1 ha a fogyasztó/ügyfél az Ober Pénzügyi Lízing Zrt.-től általános tájékoztatást, véleményt, állásfoglalást igényel vagy ha a szerződés módosítását kezdeményezi.

2.2.2 a hatósági megkeresés, kivéve a Felügyeletől érkező olyan megkeresést, amelyet a Felügyelet kifejezetten a panaszos által a Felügyeletnél előterjesztett kérdés kivizsgálása céljából, elintézés miatt továbbít az Ober Pénzügyi Lízing Zrt. részére.

2.3 Panaszos: lehet természetes személy, jogi személy vagy más szervezet, aki/amely az Ober Pénzügyi Lízing Zrt. szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve a felsoroltak bármelyikének képviselője.

2.4 Fogyasztó: a Panaszosok közül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében eljáró természetes személy.

2.5 Meghatalmazott: a felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet. Nem lehet meghatalmazott: aki tizennyolcadik életévét még nem töltötte be; akit jogerős bírói ítélet a közügyektől eltiltott, vagy akit a bíróság jogerősen gondnokság alá helyezett.

2.6 Meghatalmazás: a Meghatalmazottat a Panaszos képviselőjére feljogosító okirat, amely a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt, a teljes bizonyító erejű magánokirattal vagy a közjegyzői okirattal szemben támasztott követelményeknek megfelel. Az Ober Pénzügyi Lízing Zrt. javasolja a honlapján - www.oberlizing.hu - letölthető Meghatalmazás nyomtatvány használatát.

2.7 Felügyelet: Magyar Nemzeti Bank.

3 KAPCSOLÓDÓ JOGSZABÁLYOK

- 3.1 2009. évi CLXII. törvény a fogyasztónak nyújtott hitelről,
- 3.2 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi tevékenységről,
- 3.3 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról
- 3.4 A Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről

4 PANASZKEZELÉS ÁLTALÁNOS ELVEI

- 4.1 A Panasz vizsgálatára és kezelésére vonatkozó kötelezettség
 - 4.1.1 Az Ober Pénzügyi Lízing Zrt. valamennyi hozzá beérkezett panaszt kivizsgálja és megválaszolja.
- 4.2 Együttműködés
 - 4.2.1 Az Ober Pénzügyi Lízing Zrt. együttműködik a Panaszossal a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően.
- 4.3 Általános magatartásra vonatkozó követelmények
 - 4.3.1 Az Ober Pénzügyi Lízing Zrt. a panaszkezelési eljárás során az ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint a jogszabályi követelmények és az adott helyzetben elvárható magatartás követelményeinek általános kereteit szem előtt tartva jár el.
- 4.4 Transzparencia
 - 4.4.1 Az Ober Pénzügyi Lízing Zrt. a panaszkezelés során a transzparencia elvét követve jár el annak érdekében, hogy az ügyfél a szolgáltatás igénybevétele kapcsán felmerülő kifogásával összefüggésben megfelelő időben megkapja a megfelelő információt és tájékoztatást, illetve jogos igényét érvényesíthesse, valamint a jogorvoslati lehetőségét kimeríthesse. Az Ober Pénzügyi Lízing Zrt. a panaszok kezelését megelőzően és annak során egyaránt fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.
- 4.5 Panaszügyintézés nyelve
 - 4.5.1 A panaszügyintézés nyelve a magyar.

5 PANASZKEZELÉS MENETE

- 5.1 A Panasz bejelentésének módjai
 - 5.1.1 A Panaszos Panaszát szóban (személyesen vagy telefonon) vagy írásban (személyesen, postai úton, telefaxon vagy elektronikus levélben) közölheti.
 - 5.1.2 Amennyiben a Panaszt nem személyesen nyújtják be, vagy a benyújtó jogosultsága nem igazolható, az Ober Pénzügyi Lízing Zrt. kérheti a Panasz benyújtásának utólagos írásbeli megerősítését. A Panasz utólagos írásbeli megerősítése esetén az ügyintézési határidő az írásbeli megerősítés beérkezésével kezdődik.
- 5.2 Szóbeli Panasz bejelentésének módja
- 5.3 Szóbeli Panasz tehető
 - személyesen, nyitvatartási időben az Ober Pénzügyi Lízing Zrt. székhelyén, annak ügyfélfogadási helyiségében.
 - Panaszügyintézés helye és a nyitvatartási idő:
 - Székhely: 1062 Budapest, Váci út 1-3. (WestEnd Irodaház „C” torony IV. emelet).
 - Nyitvatartási idő a székhely tekintetében: hétfőtől csütörtökig 8:00-17:00, pénteken 8:00-14:30 között.

5.4 Telefonon panasz tehető

- munkanapokon nyitvatartási időben, szerdán 8-20 óráig a 06-1-298-2800 központi telefonszámon;
- Az Ober Pénzügyi Lízing Zrt. nyitvatartási időn kívül hangpostát üzemeltet. A hang-postára a panaszos elmondhatja panaszát, mely alapján az Ober Pénzügyi Lízing Zrt. a jelen szabályzatban leírt eljárásnak megfelelően panaszbejelentést vesz fel, és szüksége szerint tovább egyeztet a panaszossal a panasz részletes információinak felvétele érdekében.

5.5 Írásbeli panasz bejelentésének módja

5.5.1 Az Ober Pénzügyi Lízing Zrt. által alkalmazott panaszbejelentési nyomtatványon, amely a panaszügyintézés helyén ingyenesen elérhető és az Ober Pénzügyi Lízing Zrt. honlapjáról is letölthető.

5.5.2 A Panasz elbírálásához szükséges:

- a konkrét ügy pontos leírása,
- több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése,
- az igény megjelölése
- a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolata

5.5.3 Az ügyfél eljárhat Meghatalmazott útján. Az írásbeli panasz képviselő vagy Meghatalmazott útján való benyújtása esetén az Ober Pénzügyi Lízing Zrt. vizsgálja a képviseleti jogosultságot, ezért, ha a felek meghatalmazott útján járnak el, a panaszkérelemben a Meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a Meghatalmazott aláírásával ellátott eredeti Meghatalmazást.

5.5.4 A Meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt, a teljes bizonyító erejű magánokirattal vagy a közokirattal szemben támasztott követelményeknek kell megfelelni. Az alábbi feltételek valamelyike szerint kiállított Meghatalmazás benyújtása szükséges a panaszeljárás elindítása érdekében:

- a meghatalmazó aláírását az okiraton két tanú igazolja (névvel és lakcímmel),
- a meghatalmazó aláírása bíróilag, vagy közjegyzőileg hitelesítve van,
- ügyvéd, jogtanácsos az általa készített Meghatalmazást szabályszerű ellenjegyzéssel látta el,
- a Meghatalmazást közjegyzői okiratba foglalták,
- elektronikus okirat esetén a kiállító az okiratot minősített elektronikus aláírással látta el, vagy minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírást helyezett el az okiraton.

5.5.5 Az Panaszos a Panaszát írásban bejelentheti:

- személyesen vagy más által átadott irat útján;
- postai úton: a panasz 1062 Budapest, Váci út 1-3. Westend „C” Torony 4. emelet levelezési címre történő megküldésével;
- elektronikus levélben: az info@oberlizing.hu központi e-mail címre történő küldéssel.

6 A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA ÉS MEGVÁLASZOLÁSA

- 6.1 A Panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A Panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
- 6.2 Szóbeli Panasz
- 6.2.1 A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – Panaszt az Ober Pénzügyi Lízing Zrt. megvizsgálja, és a hatályos jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő határidőben megválaszolja.
- 6.2.2 Telefonon közölt panasz esetén az Ober Pénzügyi Lízing Zrt. biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli (5 percen belüli élőhangos bejelentkezés) hívásfogadást és ügyintézését. Telefonon közölt szóbeli Panasz esetén a Panaszáról hangfelvétel készül. Az Ober Pénzügyi Lízing Zrt. a telefonon közölt Panaszokról készült hangfelvételt 5 évig megőrzi. Az Ober Pénzügyi Lízing Zrt. a Panaszos kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá 30 napon belül térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.
- 6.2.3 Az Ober Pénzügyi Lízing Zrt. a szóbeli Panaszról annak közlésekor jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli Panasz esetén a Panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli Panasz esetén – a Panaszra adott válasszal együtt – a Panaszosnak legkésőbb 30 napon belül megküldi.
- 6.2.4 Az Ober Pénzügyi Lízing Zrt. a Panaszra adott, indoklással ellátott választ a Panasz közlését követő 30 napon belül megküldi a Panaszosnak.
- 6.2.5 A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:
- a Panaszos neve,
 - a Panaszos lakcíme, székhelye, levelezési címe,
 - a Panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
 - a Panasz részletes leírása,
 - a Panasszal érintett szerződés száma,
 - a Panaszhoz csatolt dokumentumok listája,
 - amennyiben a Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és a Panaszos aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt),
 - a jegyzőkönyv felvételének helye és ideje, és
 - az Ober Pénzügyi Lízing Zrt. és, amennyiben a panasz más szolgáltatót (pl. ügynök, közvetítő, biztosító) is érint, ezen más szolgáltató cégneve és címe.
- 6.3 Írásbeli Panasz
- 6.3.1 Írásbeli Panasz esetén az Ober Pénzügyi Lízing Zrt. a panaszt megvizsgálja és a Panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, a Panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldi a Panaszos részére.
- 6.3.2 Az Ober Pénzügyi Lízing Zrt. a panaszkezelés során arra törekszik, hogy a legrövidebb határidők betartásával járjon el, és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítsa el a Panaszt. Az Ober Pénzügyi Lízing Zrt. a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói vagy más jogvita kialakulását. Panaszügyben hozott döntését az Ober Pénzügyi Lízing Zrt. közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg a Panaszos részére. Az indokolás tartalmazza a vonatkozó szerződési feltételt, illetve szabályzat pontos szövegét és hivatkozik a Panaszosnak küldött elszámolásokra és valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

7 PANASZKEZELÉS SORÁN A PANASZOSTÓL KÉRHETŐ ADATOK

Az Ober Pénzügyi Lízing Zrt. a Panasz kezelése során különösen a következő adatokat kérheti a Panaszostól

- Panaszos neve,
- szerződésszám,
- lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- telefonszáma,
- értesítés módja,
- Panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- Panasz leírása, oka,
- Panaszos igénye,
- a Panasz alátámasztásához szükséges, a Panaszos birtokában lévő dokumentumok másolata,
- Meghatalmazott útján eljáró Panaszos esetében érvényes Meghatalmazás,
- a Panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Az Ober Pénzügyi Lízing Zrt. a Panaszos adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, illetve a Hpt. banktitokra vonatkozó rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

8 A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA

- 8.1 A Panasz benyújtását követően az Ober Pénzügyi Lízing Zrt. megvizsgálja, hogy a jelen szabályzatban meghatározott fogalom szerint a bejelentés Panasznak minősül-e. Amennyiben igen, sor kerül a Panasz nyilvántartásba vételére. Amennyiben nem, úgy arról a beadástól számított 15 napon belül írásban tájékoztatja a bejelentőt.
- 8.2 A Panasz nyilvántartásba vétele után a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelő határidőben a panaszt kivizsgálja, mely alapján az alábbi döntések valamelyikét hozza:
 - Panasz elfogadása
 - Panasz elutasítása
- 8.3 A döntéshozatal alapján az Ober Pénzügyi Lízing Zrt. a Panaszos által igényelt közlési formában (postai úton, e-mailben, stb.) küldi meg a választát.

9 TÁJÉKOZTATÁS JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEKRŐL

9.1 Jogorvoslati lehetőségek

9.1.1 Az Ober Pénzügyi Lízing Zrt. írásban tájékoztatja a Panaszost, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

9.1.2 A Panaszost ezek a jogorvoslati lehetőségek akkor is megilletik, ha a Panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

9.2 Fogyasztók számára nyitva álló jogorvoslati lehetőségek

9.2.1 A Fogyasztók számára rendelkezésre álló jogorvoslati lehetőségekről és kezdeményezésének módjairól a Magyar Nemzeti Bank honlapján (www.mnb.hu) a Fogyasztóvédelem aloldal Panaszom van menüpontja alatt tájékozódhat.

9.3 Fogyasztónak nem minősülő Panaszosok számára nyitva álló jogorvoslati lehetőségek

9.3.1 Amennyiben az Ober Pénzügyi Lízing Zrt. panaszkezelése a fogyasztónak nem minősülő Panaszos számára nem jár kielégítő eredménnyel, a következő jogorvoslati lehetőség áll rendelkezésre:

- Bármely, így különösen a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

10 A PANASZKEZELÉSEL KAPCSOLATOS FELADATOK, FELELŐSSÉGEK

10.1 Az Ober Pénzügyi Lízing Zrt. a Panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. Az Ober Pénzügyi Lízing Zrt. minden jegyzőkönyvezett Panaszt rögzít a panasznyilvántartásban. Az Ober Pénzügyi Lízing Zrt.-n kívüli, az Ober Pénzügyi Lízing Zrt.-vel szerződéses jogviszonyban álló harmadik felet (pénzügyi szervezetet, megbízottat, közvetítőt) érintő Panaszokat – különös tekintettel a közvetítőkkal kapcsolatos Panaszokra – a nyilvántartásban rögzíti.

10.2 A nyilvántartás tartalmazza:

- a Panasz leírását;
- 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 Panasz megválaszolásának időpontját;

10.3 Panaszok és válaszok megőrzése

A Panaszt és az arra adott választ az Ober Pénzügyi Lízing Zrt. öt évig megőrzi.

Budapest, 2022. február 1.

Ober Pénzügyi Lízing Zrt.

MELLÉKLETEK

1. sz. melléklet: Panaszbejelentő Nyomtatvány pdf melléklet
2. sz. melléklet: Meghatalmazás minta
3. sz. melléklet: Magyar Nemzeti Bank pdf
4. sz. melléklet: Pénzügyi Békéltető Testület pdf

MEGHATALMAZÁS PANASZ BENYÚJTÁSÁHOZ

Alulírott(születési név:
születési hely:, születési idő:..... év..... hó. ...nap, anyja neve:
....., lakcím:
.....) jelen okirat aláírásával

meghatalmazom

.....(születési név:
születési hely:, születési idő:..... év..... hó. ...nap, anyja neve:
....., lakcím:
.....) hogy az

Ober Pénzügyi Lízing Zrt. (1062 Budapest Váci út 1-3), mint Hitelező/Lízingbeadó (megfelelő aláhú-
zandó) és közöttem napján megkötött számú kölcsönszerződés/lí-
zingszerződéshez (megfelelő aláhúzandó) kapcsolódóan a nevemben panaszt tegyen, a panaszkezelési
eljárás során eljárjon, és ezzel kapcsolatban helyettem és nevemben minden jognyilatkozatot - akár
írásban, akár szóban - tegyen.

Jelen meghatalmazásom a fent megjelölt ügylettel kapcsolatban kiterjed valamennyi banktitoknak
minősülő információ meghatalmazott részére történő kiadására is.

Kelt:, ... év...hó...nap...

Kelt:, ... év...hó...nap...

A jelen meghatalmazást elfogadom:

.....
meghatalmazó

.....
meghatalmazott

Előttünk, mint tanúk előtt:

Tanú I.

Tanú II.

.....
aláírás

.....
aláírás

név:.....

név:.....

lakcím:.....

lakcím:.....

személyi ig. szám:.....

személyi ig. szám:.....