



**OBER PÉNZÜGYI LÍZING ZRT.**

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

Szabályzat kódja: 10-1-048-20160224-004  
Hatálybaléptetés dátuma: 2016.02.24.

## 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 .....	5
7	Panaszkezelés során a Panaszostól kérhető adatok .....	6
8	A panaszkezelés folyamatának bemutatása .....	7
9	Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről.....	8
10	A panaszkezeléssel kapcsolatos feladatok, felelőségek.....	9

## ÁLTALÁNOS RÉSZ

### 1 A SZABÁLYZAT HATÁLYA

#### 1.1 Tárgyi hatálya:

- 1.1.1 kiterjed az Ober Pénzügyi Lízing Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársasághoz (a továbbiakban: Társaság) írásban és szóban beérkező ügyfélpanasz kezelésére. A Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatos egyes kérdések rendezéséről szóló 2014. évi XXXVIII. törvényben rögzített elszámolás szabályairól és egyes egyéb rendelkezésekről 2014. évi XL. törvény (a továbbiakban: Elszámolási tv.) szerinti elszámolással kapcsolatos panaszok kezelése során az Elszámolási tv. és a kapcsolódó MNB rendeletek rendelkezései szerint kell eljárni, ilyen panaszok esetén a jelen szabályzat kizárólag annyiban alkalmazható, amennyiben ez az említett jogszabályokkal nem ellentétes.

#### 1.2 Alanyi hatálya:

- 1.2.1 kiterjed a Társaság szabályzatban érintett szervezeti egységeire és munkavállalóira, valamint a Társasággal tartós megbízási jogviszonyban álló személyekre.

### 2 FOGALMAK

- 2.1 Panasz: az ügyfélnek a Társaság 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, ha a fogyasztó/ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt, állásfoglalást igényel vagy ha a szerződés módosítását kezdeményezi.
- 2.3 Nem minősül panasznak a hatósági megkeresés, kivéve a Felügyelettől érkező olyan megkeresést, amelyet a Felügyelet kifejezetten a panaszos által a Felügyeletnél előterjesztett kérdés kivizsgálása céljából, elintézés miatt továbbít a Társaság részére.
- 2.4 Panaszos: lehet természetes személy, jogi személy vagy más szervezet, aki/amely a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve a felsoroltak bármelyikének képviselője. A panaszos általában a Társaság ügyfele, de panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (például hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.
- 2.5 Fogyasztó: a Panaszosok közül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében eljáró természetes személy.
- 2.6 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.
- 2.7 Meghatalmazás: a Meghatalmazottat a Panaszos képviseletére 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.
- 2.8 A Meghatalmazottként eljáró személyek eljárásának megkönnyítése érdekében a Társaság elkészítette és honlapján a Letöltések menüpontban közzétette a Társaság általi elfogadottsága miatt használni javasolt meghatalmazás mintát, amely jogi képviselőnek adott meghatalmazás esetén is irányadó.
- 2.9 Társaság honlapja: [www.oberlizing.hu](http://www.oberlizing.hu) / bal menüszo, „Ober Lízing” menüpont
- 2.10 Felügyelet: Magyar Nemzeti Bank.

### **3 KAPCSOLÓDÓ JOGSZABÁLYOK**

- 3.1 - 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (a továbbiakban: Hpt.)
- 3.2 - 28/2014. számú (VII. 23.) MNB rendelet a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról
- 3.3 Felügyelő hatóság: Magyar Nemzeti Bank (Felügyelet)

### **4 PANASZKEZELÉS ÁLTALÁNOS ELVEI**

- 4.1 A Panasz vizsgálatára és kezelésére vonatkozó kötelezettség
  - 4.1.1 A Társaság köteles a Panaszt (a Panaszosnak a Társaság 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 kifogását) teljes körűen kivizsgálni és megválaszolni.
- 4.2 Együttműködés
  - 4.2.1 A Társaság együttműködik a Panaszossal a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően.
- 4.3 Általános magatartásra vonatkozó követelmények
  - 4.3.1 A Társaság 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 A Társaság a panaszkezelési eljárás során a transzparencia elvét alkalmazza annak érdekében, hogy a Panaszosok igényeiket érvényesíthessék és jogorvoslati lehetőségeiket szükség esetén kimeríthessék. Ez alapján a Társaság fokozottan törekszik a közérthetőség, szakmai gondosság, átláthatóság, kiszámíthatóság és az információk folyamatos hozzáférhetőségének biztosítására.
- 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 vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon vagy elektronikus levélben) közölheti.

Ha a Panaszt nem személyesen nyújtják be, vagy a benyújtó jogosultsága nem igazolható, a Társaság 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 a Társaság 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, minden hét szerdai napján pedig 8 órától 20 óráig a 06-1-298-2800 központi telefonszámon; a 06-1-298-2859 üzenetrögzítő telefonszámon minden nap 24 órában hagyható üzenet.
- 5.5 Írásbeli panasz bejelentésének módja
- 5.5.1 A hatékonyabb ügyintézés érdekében a Társaság kéri Ügyfeleit, hogy lehetőség szerint használják a Magyar Nemzeti Bank által közzétett (jelen szabályzat 1. számú mellékletét képező) Panaszbejelentő Nyomtatványt, amely a panaszügyintézés helyén ingyenesen elérhető és a Társaság honlapjáról is letölthető.
- 5.5.2 A Panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölése. Emellett a Panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben a Panaszban voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat (pl.: szerződésszám, ügyintéző) is kéri a Társaság megadni.
- 5.5.3 Az ügyfél eljárhat Meghatalmazott útján. Az írásbeli panasz képviselő vagy Meghatalmazott útján való benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a képviseleti jogosultságot, ezért ha a felek meghatalmazott útján járnak el, a panaszkérelmen 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 panasz eljárás 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.

A Meghatalmazottak eljárásának megkönnyítése érdekében a Társaság kéri Ügyfeleit, hogy lehetőség szerint használják a Társaság által preferált (jelen szabályzat 2. számú mellékletét képező) meghatalmazás mintát, amely a székhelyen ingyenesen elérhető és a Társaság honlapjáról is letölthető.

- 5.5.5 Az Panaszos a Panaszát írásban bejelentheti:
- személyesen vagy más által átadott irat útján;
  - postai úton: a panasz 1380 Budapest, Pf. 1037. alatti postafiókra történő megküldésével;
  - telefaxon: a 06-1-298-2849 telefax számra történő megküldéssel;
  - 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 figyelembe vételével történik.
- 6.2 Szóbeli Panasz
- 6.2.1 A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – Panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja.
- 6.2.2 Telefonon közölt panasz esetén – kivéve a nyitva tartási időn kívül bejelentett, üzenetrögzítő által rögzített bejelentés esetét – a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli (5 percen belüli élőhangos bejelentkezés) hívásfogadást és ügyintézését. Te-

lefonon közölt szóbeli Panasz esetén a Panaszáról hangfelvétel készül; erre a Panaszos figyelmét fel kell hívni. A Társaság a telefonon közölt Panaszokról készült hangfelvételt 5 évig megőrzi. A Társaság a Panaszos kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá 15 napon belül térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

- 6.2.3 A Társaság – amennyiben lehetséges – a szóbeli Panaszt annak közlésekor azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Amennyiben a Panaszos a szóbeli Panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a szóbeli Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a Panaszról (és, ha a Panasz kezelésével a Panaszos nem ért egyet, a Társaság Panasszal kapcsolatos álláspontjáról) 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 Egyebekben a Társaság az írásbeli Panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. Így különösen: a Panaszra adott, indoklással ellátott választ a Panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az 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 kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a Panaszban foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
  - a Panasszal érintett szerződés száma,
  - a Panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
  - 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
  - a Társaság 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 a Társaság a panaszügyet érdemben 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. Igény esetén a Társaság a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is értesítést küld.
- 6.3.2 A Társaság 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. A Társaság a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói vagy más jogvita kialakulását. Panaszügyben hozott döntését a Társaság közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg a Panaszos részére. Az indoklás tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel, 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

- A Társaság 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.

A Társaság 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 FOLYAMATÁNAK BEMUTATÁSA**

- 8.1 A Panasz benyújtását követően a Társaság elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a jelen szabályzatban meghatározott fogalom szerint a bejelentés Panasznak minősül-e vagy sem. Amennyiben igen, sor kerül a Panasz nyilvántartásba vételére.
- 8.2 A Panasz nyilvántartásba vétele után megkezdődik a panaszügy kivizsgálása. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve szakvélemény beszerzésére.
- 8.3 Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.
- 8.4 A döntésnek három fajtája van:
  - Panasz elfogadása
  - Panasz részbeni elfogadása
  - Panasz elutasítása
- 8.5 A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként a Panaszosnak adott válasz elkészítése és megküldése követi a jogszabály által meghatározott, illetve a Panaszos által igényelt közlési formában (írásban, faxon, e-mailben, stb.).
- 8.6 A döntéshozatalt követően a Társaság intézkedési tervet készít, amennyiben a Panaszos által benyújtott és a Társaság által elfogadott, vagy részben elfogadott Panaszban megjelölt kérelem teljesítése, illetve a további problémák megelőzése ezt szükségessé teszi.

## 9 TÁJÉKOZTATÁS JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEKRŐL

### 9.1 Jogorvoslati lehetőségek

9.1.1 A Panasz teljes körű vagy részleges elutasítása esetén a Társaság írásban tájékoztatja jogorvoslati álláspontjáról 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.

9.1.3 A panaszkezelést követő bejelentések, jogorvoslati lehetőségek eltérőek aszerint, hogy Fogyasztó vagy fogyasztónak nem minősülő Panaszos kíván-e további intézkedést kezdeményezni.

### 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](http://www.mnb.hu)) a Fogyasztóvédelem aloldal Panaszom van menüpontja alatt tájékozódhat.

9.2.2 Amennyiben a Társaság panaszkezelése nem jár a Fogyasztó számára kielégítő eredménnyel vagy nem kap 30 napon belül választ, a következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére:

9.2.2.1 bármely, különösen a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita (pénzügyi fogyasztói jogvita) esetén

- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX törvény VIII. fejezetében szabályozott módon a Fogyasztó a Magyar Nemzeti Bank által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez (honlap: [www.mnb.hu/bekeltetes](http://www.mnb.hu/bekeltetes), cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: +36-40-203-776, e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)),
- továbbá a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat, tájékozódhat a [www.birosag.hu](http://www.birosag.hu) weboldalon.

9.2.2.2 A Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített (jelen szabályzat 3. számú mellékletét képező) formanyomtatvány elektronikusan elérhető az MNB honlapján (<http://www.mnb.hu/letoltes/150-fogyasztoi-kerelem.pdf>), továbbá a Társaság a panaszügyintézés helyén, illetve amennyiben a Panasz megválaszolása postai küldeményben történik, annak mellékleteként, valamint a Panaszos kérésére térítésmentesen a Panaszos rendelkezésre bocsátja azt. A formanyomtatvány térítésmentes igénylésére a Panaszok bejelentési módjai pontban megadott elérhetőségek valamelyikén van mód.

9.2.2.3 A Társaság tájékoztatja a Fogyasztókat, hogy a Társaság a Pénzügyi Békéltető Testületnél nem tett általános alávetési nyilatkozatot. Erre tekintettel a Társaság a Pénzügyi Békéltető Testület döntését kizárólag abban az esetben ismeri el magára nézve kötelezőnek, ha az adott eljárásban kifejezetten így nyilatkozik.

9.2.3 a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 81. §-a szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulhat (honlap: [www.mnb.hu/fogyasztovedelem](http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem), cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: + 36-40-203-776, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)) fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásának kezdeményezése céljából.

9.2.4 Az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített (jelen szabályzat 4. számú mellékletét képező) formanyomtatvány elektronikusan elérhető az MNB honlapján ([www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-kerelem-az-mnbhez-4.doc](http://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-kerelem-az-mnbhez-4.doc)), illetve a



Társaság a panaszügyintézés helyén térítésmentesen az ügyfél rendelkezésre bocsátja azt. A formanyomtatvány térítésmentes igénylésére a Panaszok bejelentési módjai pontban megadott elérhetőségek valamelyikén is mód van.

- 9.2.5 A Társaság felhívja a Fogyasztó figyelmét, hogy a Magyar Nemzeti Banknak nincs hatásköre eljárni a Fogyasztó és a Társaság közötti szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegés és joghatásai megállapításának eseteiben. Polgári jogvita esetén ugyanis a bírósági út vagy alternatív vitarendezési fórum – békéltető testületi eljárás – vehető igénybe.
- 9.3 Fogyasztónak nem minősülő Panaszosok számára nyitva álló jogorvoslati lehetőségek
- 9.3.1 Amennyiben a Társaság panaszkezelése a fogyasztónak nem minősülő Panaszos számára nem jár kielégítő eredménnyel, a következő jogorvoslati lehetőség áll rendelkezésére:
- 9.3.2 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 A Panasz nyilvántartása**

#### **10.1.1 A panasznyilvántartás**

10.1.1.1 A Társaság a Panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A Társaság minden jegyzőkönyvezett Panaszt rögzít a panasznyilvántartásban. A Társaságon kívüli, a Társasággal szerződéses jogviszonyban álló harmadik felet (pénzügyi szervezetet, megbízottat, közvetítőt) érintő Panaszokat – különös tekintettel a közvetítőkkel kapcsolatos Panaszokra – a nyilvántartásban rögzíteni kell.

10.1.1.2 A nyilvántartás tartalmazza:

- a Panasz leírását, a Panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- 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;

10.1.1.3 A Társaság a Panaszok elemzése során a nyilvántartást kiegészíti az alábbi információkkal:

- a Panasz kiváltó oka, amennyiben az a panaszkezelés vagy utólagos elemzés során beazonosítható;
- kiváltó ok által érintett esetleges egyéb – a Panasz tárgyát közvetlenül nem képző – folyamatok, termékek vagy rendszerek;
- a kiváltó ok elhárítására született esetleges intézkedések, azok végrehajtásának státusza.

### **10.2 Panaszok és válaszok megőrzése**

A Panaszt és az arra adott választ a Társaság öt évig megőrzi.

Budapest, 2016. február 24.

Ober Pénzügyi Lízing Zrt.

## **MELLÉKLETEK**

1. sz. melléklet: Panaszbejelentő Nyomtatvány

2. sz. melléklet: Meghatalmazás minta

3. sz. melléklet: Magyar Nemzeti Bankhoz címzett fogyasztói kérelem

4. sz. melléklet: Pénzügyi Békéltető Testülethez címzett fogyasztói kérelem

1. sz. melléklet

**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.)  
BENYÚJTANDÓ PANASZ  
PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE**

<b>Panasszal érintett pénzügyi szervezet</b>	
<b>Név:</b>	

**Felek adatai**

<b>Ügyfél</b>	
<b>Név:</b>	
<b>Szerződésszám/ ügyfélszám:</b>	
<b>Lakcím/székhely/ levelezési cím:</b>	
<b>Telefonszám:</b>	
<b>Értesítés módja (levél, email):</b>	
<b>Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)</b>	

**Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):\***

--

\*személyesen tett panasz esetén

## I.Ügyfél panasza és igénye

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

**[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]**

**Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):**

**Panasz oka:**

- Nem nyújtottak szolgáltatást
- Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották
- Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást
- A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották
- A szolgáltatást megszüntették
- Kára keletkezett
- Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel
- Téves tájékoztatást nyújtottak
- Hiányosan tájékoztatták
- Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet
- Járulékos költségekkel nem ért egyet
- Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet
- Kártérítés összegével nem ért egyet
- A kártérítést visszautasították
- Nem megfelelő kártérítést nyújtottak
- Szerződés felmondása
- Egyéb panasza van

Egyéb típusú panasz megnevezése:

**II. A panasz részletes leírása:**

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

Kelt:

---

Alírás

**MEGHATALMAZÁS PANASZ BENYÚJTÁSÁHOZ**

Alulírott .....(születési név: .....

születési hely: ....., születési idő:..... év..... hó. ...nap, anyja

neve: ....., lakcím:

.....) jelen okirat aláírásával

**m e g h a t a l m a z o m**

.....(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 aláhúzendő) és közötttem ..... napján megkötött ..... számú kölcsönszerződés/lízingszerződéshez (megfelelő aláhúzendő) kapcsolódóan a nevemben panaszt tettyen, a panaszkezelési eljárás során eljárjon, és ezzel kapcsolatban helyettem és nevemben minden jognyilatkozatot - akár írásban, akár szóban - megtegyen.

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:.....

3. sz. melléklet

**A Magyar Nemzeti Bankhoz az alábbi feltételek együttes teljesülése esetén forduljon kérelemmel:**

- ✓ **Ön fogyasztó**, azaz gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül eső célból vesz/vett igénybe pénzügyi szolgáltatást, azaz tipikusan magánszemélyként veszi igénybe a szolgáltatást.
  - ✓ **közvetlenül a pénzügyi szolgáltatónál már megkísérelte a vita rendezését** (panaszt nyújtott be a szolgáltatóhoz), sikertelenül,
  - ✓ **a pénzügyi szolgáltató jogszerűtlenül vagy megtévesztő módon járt el** Önnel szemben,
  - ✓ **nem telt el öt év** a jogsértés bekövetkezése óta,
  - ✓ kérelméhez **csatolta a pénzügyi szolgáltatóhoz benyújtott panasz, illetve a panaszra kapott válasz másolatát**,
  - ✓ meghatalmazott útján történő eljárás esetén **csatolta az eredeti meghatalmazást**,
  - ✓ kérelmét **aláírta, pontos lakcímét közölte**.
- (Részletesen ld. a „[Mit kell tudni a Magyar Nemzeti Bankhoz címzett fogyasztói kérelemről?](#)” című ismertetőben.)

**A MAGYAR NEMZETI BANKHOZ  
CÍMZETT  
FOGYASZTÓI KÉRELEM**

**Kérjük, hogy a csillaggal jelölt mezőket mindenképp töltsse ki, és írja alá kérelmét, továbbá csatolja az ügyre vonatkozó iratok másolatát!**

Kérjük, hogy kérelmét a következő címre küldje:

Magyar Nemzeti Bank

1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777.

**\*Név:**

**\*Lakcím:**

**Telefon:**

**Fax:**

**E-mail:**

**\*Az érintett pénzügyi szolgáltató (pl. bank, biztosító):**

**Szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):**

**\*A pénzügyi szolgáltatóval közölt panasz igazolása**

A panasz pénzügyi szolgáltatóval történő közlésének időpontja:	
A panasz pénzügyi szolgáltatóval való közlésének módja:	telefonon                      személyesen                      írásban
A panaszra a pénzügyi szolgáltató által adott válasz időpontja:	

\*Kérjük, hogy **kérelméhez csatolja** az Ön által a pénzügyi szolgáltatóval közölt panasz igazolását alátámasztó dokumentum másolatát, és a pénzügyi szolgáltató erre adott válaszát.

**Az érintett pénzügyi szolgáltatónál az Ön azonosítására szolgáló egyéb adat**  
(pl. bankszámlaszám, szerződészsám):

--



**\*A Magyar Nemzeti Bankhoz előterjesztett kérelme:**

Kelt:

---

Aláírás

## Mit KELL tudni A Magyar Nemzeti Bankhoz címzett FOGYASZTÓI KÉRELEMRŐL?

Mielőtt kérelmét benyújtaná a Magyar Nemzeti Bankhoz (MNB), tanulmányozza át az alábbiakat!

- Az alábbi tájékoztatás segítséget nyújt a Magyar Nemzeti Bankhoz címzett kérelem benyújtásához.
- Vitája rendezését ELSŐKÉNT MINDEN ESETBEN a pénzügyi szolgáltatóval kísérelje meg. Ebben segíthet az MNB honlapján található „Fogyasztói panasz szolgáltatónak” elnevezésű formanyomtatvány.

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

- A panasz az ügyfél pénzügyi szolgáltatóval szembeni reklamációja, amelyet közvetlenül a szolgáltatóhoz kell benyújtania! Fontos, hogy az MNB-hez abban az esetben fordulhat kérelmével, amennyiben a pénzügyi szolgáltatónál már megkísérelte a vita rendezését, és

➤ panaszára 30 napon belül nem kapott választ, vagy  
➤ panaszára nem érdemi vagy teljes körű választ kapott, vagy  
➤ sérelmezi a kapott választ, mivel úgy ítéli meg, hogy a pénzügyi szolgáltató Önnel szemben tanúsított magatartása, vagy annak eljárása továbbra is jogsértő vagy megtévesztő.

- Amennyiben ezek után az MNB-hez kíván fordulni, kérjük hogy az érdemi ügyintézés érdekében a pénzügyi szolgáltatóval szembeni panaszra, és a panaszra kapott válasz másolatát minden esetben csatolja az MNB-hez benyújtandó kérelméhez.
- Az MNB-hez, csak fogyasztók fordulhatnak. Fogyasztó az a személy, aki önálló foglalkozásán vagy gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében jár el, köt szerződést, vesz igénybe pénzügyi szolgáltatást.
- Fogyasztói kérelmét minden esetben lássa el saját kezű aláírásával, és tüntesse fel lakcímét. Amennyiben meghatalmazott útján kíván eljárni, úgy a kérelemhez csatolnia kell az Ön által meghatalmazott személy részére adott eredeti meghatalmazást.
- A jogszabály szerint az MNB-hez fordulni csak a sérelmezett jogsértés bekövetkezését követő 5 éven belül van lehetőség. Amennyiben a sérelmezett jogsértés folyamatos, úgy e határidő a sérelmezett magatartás megszüntetésekor kezdődik.
- Kérelme tárgyában az MNB 3 hónapon belül hoz döntést. Ez a határidő indokolt esetben, egy alkalommal 30 nappal meghosszabbítható. Az eljárási határidőbe nem számít bele a pénzügyi szolgáltatótól történő információkérés, valamint a hiánypótlás időtartama, így ezen időtartamok az eljárás határidejét meghosszabbítják.

### **Az MNB-hez fordulhat kérelemmel, ha úgy ítéli meg, hogy**

- a) a pénzügyi szervezet panaszát nem a jogszabályban előírt módon kezelte, vizsgálta ki,
- b) valamely jogszabályban előírt tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, illetve,
- c) ha tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott Önnel szemben, megtévesztette Önt.

- Fontos, hogy 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 — a Magyar Nemzeti Bank által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez is fordulhat. Ebben az esetben kérjük, hogy kérelmét a Pénzügyi Békéltető Testületnek címezze: „Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Békéltető Testület”, levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf.:172.
- Tájékoztatjuk továbbá, hogy polgári jogi jogvita esetén bírósághoz is fordulhat.

### **A Magyar Nemzeti Bank által működtetett Pénzügyi Békéltető Testület járhat el, ha például a pénzügyi szolgáltató:**

- a) idő előtt felmondta a szerződést,

- b) nem tájékoztatta ügyfelét arról, hogy fel fogja mondani a szerződést,
- c) olyan többletköltséget számolt fel az ügyfél terhére, amelyet a szerződés, az általános szerződési feltételek, a hirdetmény vagy kondíciós lista nem tett számára lehetővé,
- d) szerződésszegése kárt okozott,
- e) biztosítási esemény bekövetkezését vitatja.

**Kizárólag a bíróság járhat el:**

- a) a bíztatási kárral,
- b) a felelősségbiztosítással összefüggő kártérítési igényekkel,
- c) a KHR-be kerülés jogalapjával összefüggő polgári jogi kérdésekben.

*4. sz. melléklet*

*PDF-ben mellékelve*