

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT
egységes szerkezetbe foglaltn

Open House Kft.

**(mint a Győri Törvényszék Cégbírósága 08-09-027487/6. sorszámú végzése alapján az
Open House Bt. általános jogutódja, melynek módosított székhelye
9024 Győr, Verseny u. 32. fszt. 2.)**

Győr, 2015. október 01.

Az Open House Kft. (mint a Győri Törvényszék Cégbírósága 08-09-027487/6. sorszámu végzése alapján az Open House Bt. általános jogutódja, melynek módosított székhelye 9024 Győr, Verseny u. 32. fszt. 2.) az ügyfelek panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint az ehhez kapcsolódó nyilvántartás vezetésének szabályairól az alábbi, egységes szerkezetbe foglalt panaszkezelési szabályzatot készíti.

Független közvetítőként *a panaszkezelési szabályzatban tájékoztatjuk az ügyfelet a panaszügyintézés helyéről, levelezési címéről, elektronikus levelezési címéről, telefonszámáról és telefaxszámáról, az alábbiak szerint:*

I. A SZABÁLYZAT CÉLJA

A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: új Hpt.) értelmében a pénzügyi intézmény és a független közvetítő köteles az ügyfél számára a szóbeli és írásbeli panaszbejelentés lehetőségét biztosítani. Ennek részletes szabályait, valamint a panaszok kezelésének módját, továbbá az ezzel összefüggésben felállítandó nyilvántartás vezetésének egyes szabályait a jelen szabályzat útján határozzuk meg az alábbiak szerint, eleget téve törvényi kötelezettségeinknek.

II. A PANASZOK BEJELENTÉSE

Az ügyfél a társaságunk magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti.

A szóbeli közlésre személyesen, vagy telefonon, míg az írásbeli közlésre személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben kerülhet sor.

A panasz szóbeli közlésére társaságunk székhelyén, munkanapokon 8 óra és 16 óra között kerülhet sor.

A telefonon közölt szóbeli panaszokat a +36 70/531-3146 telefonszámon minden munkanapon 8 óra és 16 óra között, továbbá hétfői napokon 8 óra és 20 óra között fogadjuk.

A telefonon történő panaszkezeléshez kapcsolódóan társaságunk biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli (3 perc) hívásfogadást és ügyintéztést.

A telefonon történő panaszkezelés fontos jellemzője, hogy a társaságunk és az ügyfél közötti kommunikációt hangfelvétel útján rögzítjük és a felvételt egy évig megőrizzük. Az ügyfél kérésére biztosítjuk továbbá azt, hogy a hangfelvételt a panaszos visszahallgathassa és arról térítésmentesen hitelesített jegyzőkönyvet kérhessen. A hitelesítés a jegyzőkönyv társaságunk vezető tisztségviselője, valamint munkatársunk általi aláírást jelenti.

Írásban a panasz benyújtására személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, valamint elektronikus levélben kerülhet sor. Az elektronikus elérésnek köszönhetően társaságunk az ekként benyújtott panaszokat folyamatosan fogadja.

A panaszügyintézés helye, társaságunk levelezési és elektronikus címe, valamint telefon- és faxszáma:

A panaszügyintézés helye: 9024 Győr, Verseny utca 32. fszt. 2.

Levelezési címünk: 9024 Győr, Verseny utca 32.

Elektronikus elérhetőségünk: info@otthonteremtunk.hu

Telefonszámunk: +36 70/531-3146

Faxszámunk: +36 96 527-674

Weboldal címe: www.otthonteremtunk.hu

Társaságunk a panasz kivizsgálásáért a fogyasztóval szemben külön díjat nem számíthat fel.

III. A PANASZOK KIVIZSGÁLÁSÁNAK MÓDJA

Társaságunk a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy a panaszkezelés módjával az ügyfél nem ért egyet, úgy a panaszról, illetve azonnali panaszkezelés esetén a panasszal kapcsolatos álláspontunkról jegyzőkönyvet veszünk fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén átadjuk, telefonon közölt szóbeli panasz esetén pedig postai úton megküldjük az ügyfélnek.

Egyebekben a szóbeli panasz kezelése körében az írásbeli panaszra vonatkozó alábbi rendelkezések szerint járunk el:

Társaságunk az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott, mindenre kiterjedő álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek. Amennyiben a panasz kivizsgálása elhúzódna, úgy társaságunk ennek tényéről – a vizsgálat befejezésének várható időpontja megjelölése mellett – az ügyfél részére tájékoztató levelet küld.

Társaságunk a panaszt és az arra adott választ három évig megőrzi és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

Amennyiben az ügyfél panaszát társaságunk megalapozatlannak tarja, úgy a válaszadás körében tájékoztatjuk ügyfelünket arról, hogy az MNB törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Felügyeletnél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, illetve a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat.

Az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságok felsorolása az alábbi címen érhető el: <http://www.birosagok.hu>

A szolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet.

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Pf. 777.,

telefon: 06-40/203-776; e-mailcím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu.

Bővebben: www.felugyelet.mnbb.hu/fogyasztoknak/ugyfelszolgalat 4

Ezen túl az ügyfélnek lehetősége van arra, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezze.

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1525 Budapest, BKKP Pf. 172., telefon: 06-1/4899-100, e-mail cím: pbt@mnb.hu.

Bővebben lsd. a www.felugyelet.mnb.hu/pbt

IV. A PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA

Társaságunk az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. (Az elektronikus levelezést a mail server naplózza, a log naplóban az e-mail cím létrejöttéig visszamenőleg visszakéreshető, hogy ki mikor milyen címről/re küldött levelet)

A nyilvántartás 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.

V. A PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT KÖZZÉTÉTELE

Társaságunk jelen egységes szerkezetbe foglalt panaszkezelési szabályzata 2015. október 1. napjától kezdődően elérhető társaságunk weboldalán, az alábbiak szerint: (www.otthonteremtunk.hu/aszf) Ezen túl a szabályzatot társaságunk székhelyén, valamint a 9024 Győr, Verseny utca 32. szám alatti ügyfélszolgálati irodánkban is kifüggesztettük.

VI. A FOGYASZTÓVÉDELMI ÜGYEKÉRT FELELŐS KAPCSOLATTARTÓ

Társaságunk a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartónak a mindenkori központi értékesítési támogató kollégát jelöli ki, aki a szolgáltató alkalmazottja.

A kapcsolattartó munkanapokon 8 óra és 16 óra között társaságunk székhelyén, illetve a +36 70/531-3146 telefonszámon érhető el.

A kapcsolattartó személyét és elérhetőségét a Felügyeletnek 2014. január 15. napján bejelentettük. Amennyiben a kapcsolattartó személye változna, úgy azt a Felügyelet felé 15 napon belül írásban bejelentjük és egyébként a szabályzattal azonos módon közzétesszük.