



**Az Omega Credit Pénzügyi Zártkörű Részvénytársaság tájékoztatója a  
panaszkezelési eljárásról**

Kelt: 2022. január 31.

**Tartalom**

1	A panaszügyintézés elősegítő információk .....	3
2	Panaszbejelentés.....	3
2.1	Szóbeli panaszbejelentés .....	3
2.1.1	Szóbeli panaszbejelentés személyesen .....	3
2.1.2	Szóbeli panaszbejelentés telefonon.....	4
2.2	Írásbeli panaszbejelentés .....	4
2.2.1	Írásbeli panaszbejelentés személyesen, vagy más által átadott irat útján .....	4
2.2.2	Írásbeli panaszbejelentés postai úton megküldött irat útján.....	4
2.2.3	Írásbeli panaszbejelentés elektronikus levél útján.....	5
3	A panasz kivizsgálása.....	5
3.1	Szóbeli panasz.....	5
3.2	Írásbeli panasz .....	5
4	Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatás .....	5
5	Tájékoztatás panaszos részére adatkezeléssel kapcsolatos jogorvoslati lehetőségekről .....	7

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.

A panasz kivizsgálása térítésmentesen történik, külön díj vagy költség felszámolása nélkül.

Az Omega Credit Zrt. az ügyfél kérelmére bármikor tájékoztatást ad arról, hogy a panaszügyintézés milyen szakaszban van.

## 1 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

## 2 Panaszbejelentés

### 2.1 Szóbeli panaszbejelentés

#### 2.1.1 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

### 2.1.2 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

## 2.2 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 az Omega Credit Zrt. panaszbejelentő formanyomtatványa, 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>

### 2.2.1 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

### 2.2.2 Írásbeli panaszbejelentés postai úton megküldött irat útján

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

### 2.2.3 Írásbeli panaszbejelentés elektronikus levél útján

E-mail cím: [ugyfelszolgalat@omegacredit.hu](mailto:ugyfelszolgalat@omegacredit.hu)

## 3 A panasz kivizsgálása

### 3.1 Szóbeli panasz

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.

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 irányadók.

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.

### 3.2 Írásbeli panasz

Az Omega Credit Zrt. a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott írásbeli álláspontját a panasz beérkezését követő 30 napon belül közli az ügyféllel.

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.

## 4 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](mailto: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](mailto: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 összecszerúségét 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](mailto: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.

## 5 Tájékoztató 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](mailto: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>)