



O&P Capital Management Zrt.  
1138 Budapest, Népfürdő utca 3/B. II/201.  
[www.op-capital.com](http://www.op-capital.com)

A large, light yellow watermark of the O&P logo is centered on the page. It features a large 'O' and 'P' with an ampersand between them, all enclosed within a thin, curved arc that spans across the top and bottom of the page.

**AZ O&P CAPITAL MANAGEMENT ZRT.  
PANASZKEZELÉSI ÉS FOGYASZTÓVÉDELMI SZABÁLYZATA**

## TARTALOM

1. PREAMBULUM .....	3. oldal
2. DEFINÍCIÓK .....	4. oldal
3. ÜGYFÉLPANASZOK TÍPUSAI .....	5. oldal
4. A PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS RENDJE .....	6-8. oldal

## 1. PREAMBULUM

Az O&P Capital Management Zrt. szem előtt tartva az ügyfelek és más, az O&P Capital Management Zrt.-vel egyéb módon kapcsolatba kerülő személyek érdekeit, az esetlegesen felmerülő panaszok magas színvonalon történő kezelését, panaszkezelési és fogyasztóvédelmi szabályzat megalkotását határozta el.

Az O&P Capital Management Zrt. a panaszkezelés során a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, a biztosítókról és biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény, a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény és a tevékenységre irányadó hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségeknek megfelelően jár el.

A panaszügyintézés alapelve, hogy az O&P Capital Management Zrt. tevékenységével szemben felmerült panaszok különleges ismereteket hordoznak számunkra, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen beépítettük a tevékenységünkbe. Minden ügy egyedi eset, általános sémák nem alkalmazhatóak, ennek megfelelően kell az egyes panaszokat kezelni.

Ezzel a szabályzattal az ügyfelek akaratát ismerjük el és a panaszügyekkel megszerzett új ismereteket tesszük meg a jövő iránytűjének.

## 2. DEFINÍCIÓK

A panaszkezelési és fogyasztóvédelmi eljárások rendjéhez kapcsolódóan az alábbi fogalmak meghatározása az alábbiakat jelenti:

- **Ügyfél:** minden olyan személy, aki az O&P Capital Management Zrt. tevékenységének az eredményeként szerződéses kapcsolatot létesít, vagy befektetést eszközöl.
- **Munkatárs:** minden olyan személy, aki az O&P Capital Management Zrt.-vel szerződéses jogviszonyban állva az Ügyfél érdekeit szem előtt tartva az O&P Capital Management Zrt. tevékenységét az Ügyfél előtt megjeleníti.
- **Egyéb személyek:** minden olyan személy, akivel működése során az O&P Capital Management Zrt. kapcsolatba kerül.

### 3. ÜGYFÉLPANASZOK TÍPUSAI

#### a. Ügyfél általi panaszok

Az Ügyfelek, mint az O&P Capital Management Zrt. tevékenységéhez kapcsolódó fogyasztók panaszai kiemelt jelentőséggel bírnak. A panaszok kezelése a külső kapcsolatokra elsődleges hatással van.

#### b. Munkatárs általi panaszok

A munkatársak, mint az O&P Capital Management Zrt.-vel szerződéses kapcsolatban lévő partnerek esetleges panaszai az O&P Capital Management Zrt. működéséhez kapcsolódó szükséges szerkezet hatékony fenntartását segítik elő. A panaszok kezelése a belső működésre elsődleges hatással van.

#### c. Egyéb panaszok

Bármely egyéb felmerülő panasz befolyással bírhat az O&P Capital Management Zrt. külső kapcsolataira vagy belső működésére.

## 4. A PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS RENDJE

### A panasz bejelentésének módjai:

#### 1. Szóbeli panasz esetén:

##### személyesen:

- az O&P Capital Management Zrt. telephelyén: **1138 Budapest, Népfürdő utca 3/B. II/201.**
- minden munkanap 10 órától 15 óráig
- előzetes telefonos időpont egyeztetés javasolt

##### telefonon:

- **+36-1-444-9186**-os telefonszámon
- minden munkanap 10 órától 15 óráig

#### 2. Írásbeli panasz esetén:

- személyesen vagy más által átadott irat útján
- postai úton az O&P Capital Management Zrt. telephelyére címezve
- faxon a **+36-1-783-1184** faxszámon
- elektronikus levélben a **financial@op-capital.com** e-mail címen

### A panasz kivizsgálása:

Az O&P Capital Management Zrt. a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel, és a panaszt fogyasztóbarát módon mérlegeli.

### **1. Szóbeli panasz:**

Az O&P Capital Management Zrt. a szóbeli, ideértve a személyesen és telefonon tett panaszt megvizsgálja, és lehetőség szerint haladéktalanul orvosolja.

Telefonon közölt panasz esetén az O&P Capital Management Zrt. biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

Az O&P Capital Management Zrt. az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását.

Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az O&P Capital Management Zrt. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

Az O&P Capital Management Zrt. a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek megküldi. Ebben az esetben az O&P Capital Management Zrt. a panaszra adott indokolással ellátott válaszát a közlést követő 30 napon belül küldi meg.

### **2. Írásbeli panasz:**

Az O&P Capital Management Zrt. az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

### **A panasz nyilvántartása:**

Az O&P Capital Management Zrt. a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

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

Az O&P Capital Management Zrt. a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg.

Az O&P Capital Management Zrt. kinevezi Szigeti Júliát panaszfelelős feladatkörbe, akinek feladata a panaszkezelési eljárások jogszabályoknak megfelelő lefolytatásának biztosítása.

### **Egyéb fórum:**

Az MNB által a vitarendezési fórumokról készített összefoglaló elérhetősége: [Vitarendezési fórumok](#)

A fentiek alapján amennyiben az ügyfél nem ért egyet az O&P Capital Management Zrt. válaszával – annak jellege szerint – az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

### **1) Magyar Nemzeti Bank**

- MNB-hez abban az esetben fordulhat a fogyasztónak minősülő ügyfél fogyasztói kérelmével (levelezési címe: 1535 Budapest BKKP Pf.:777), ha az O&P Capital Management Zrt.-nél megkísérelte a panasz rendezését (ezzel összefüggő dokumentumok másolatát csatolni kell a kérelemhez) és
- panaszára 30 napon belül nem kapott választ
- vagy panaszára nem érdemi vagy teljes körű választ kapott
- vagy sérelmezi az adott választ, mivel úgy ítéli meg, hogy az O&P Capital Management Zrt. eljárása jogsértő vagy megtévesztő
- az MNB honlapja: [Magyar Nemzeti Bank](#)

### **2) Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)**

- a szerződéssel kapcsolatos egyedi (pl. a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos) jogviták esetén, amennyiben a szolgáltatóval nem sikerült megállapodni
- bíróságon kívüli vitarendezési fórum: bírósághoz fordulást követően már nem lehetséges a PBT eljárását kezdeményezni
- a PBT honlapja: [Pénzügyi Békéltető Testület](#)

### **3) Illetékes bíróságok**

- bármely ügyfél bármely szerződéses jogvita esetén keresettel fordulhat az illetékes bírósághoz
- a bíróságok összefoglaló honlapja: [Bíróság](#)