



Általános Üzletszabályzat

Hatályos: 2018.01.08. napjától

OTP Jelzálogbank Zrt.
Tevékenységi engedély száma: I-17/2002. számú PSZÁF határozat
(2002. január 10.)
**NYILVÁNTARTÁSBA VÉVE A FŐVÁROSI TÖRVÉNYSZÉK
CÉGBÍRÓSÁGÁN A
01-10-044659 CÉGJEGYZÉKSZÁMON
SZÉKHELYE: 1051 BUDAPEST, NÁDOR UTCA 21.
Honlap: https://www.otpbank.hu/OTP_JZB**

Tartalomjegyzék

| | |
|---|----|
| I. Bevezető rendelkezések..... | 2 |
| II. Azonosítás és képviselő..... | 3 |
| III. Együttműködés, tájékoztatás, okiratok, értesítések..... | 6 |
| IV. Kamatok, díjak, jutalékok, költségek..... | 9 |
| V. Teljesítés helye és ideje..... | 9 |
| VI. Titoktartás..... | 10 |
| VII. Személyes adatok védelme..... | 11 |
| VIII. Az OTP Jelzálogbank Zrt. felelőssége..... | 14 |
| IX. Megbízások..... | 15 |
| X. Biztosítéknyújtás..... | 16 |
| XI. Hitelügyletek..... | 18 |
| XII. Értékpapír ügyletek..... | 19 |
| XIII. Az Üzletszabályzat módosítása..... | 19 |
| 1. számú melléklet Üzletági üzletszabályzatok listája..... | 20 |
| 2. számú melléklet Panaszkezelési szabályzatról szóló tájékoztató..... | 15 |
| 3. számú melléklet Tájékoztató a Központi Hitelinformációs rendszeréről..... | 16 |

I. Bevezető rendelkezések

1. Az általános üzletszabályzat (a továbbiakban Üzletszabályzat) az OTP Jelzálogbank Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban OTP Jelzálogbank Zrt.) és ügyfelei között létrejövő jogügyletek általános feltételeit tartalmazza, amelyek - a szerződés vagy az egyes pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó üzletági üzletszabályzatok rendelkezései alapján - mind az OTP Jelzálogbank Zrt.-re, mind az Ügyfélre nézve kötelezőek.

2. Ügyfélnek tekintendő az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, akinek az OTP Jelzálogbank Zrt. pénzügyi szolgáltatást nyújt, vagy a vonatkozó jogszabályok alapján nyújtható egyéb szolgáltatását igénybe veszi, illetve aki ilyen szolgáltatás nyújtását kéri az OTP Jelzálogbank Zrt.-től.

3. Ha az Üzletszabályzat és az egyes pénzügyi szolgáltatási tevékenységre vonatkozó üzletági üzletszabályzatok feltételei egymástól eltérnek, az utóbbiak válnak a szerződés részévé. Az OTP Jelzálogbank Zrt. és az Ügyfél között létrejött egyedi szerződésben nem szabályozott kérdésekben mindenekelőtt az egyes ügyletekre vonatkozó üzletági üzletszabályzat (ideértve a vonatkozó hirdetményeket is), ennek rendelkezése hiányában az Üzletszabályzat, az ebben nem szabályozott kérdésekben – az ügylet jellegétől függően – a pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó mindenkori hatályos jogszabályok, illetve a Polgári Törvénykönyv rendelkezései az irányadók.

4. Az OTP Jelzálogbank Zrt. az Üzletszabályzatban foglalt jogait és kötelezettségeit mindenkor a hatályos jogszabályok eltérést nem engedő rendelkezéseinek keretei között gyakorolja, és teljesíti, az Üzletszabályzat bármely rendelkezése ennek megfelelően értelmezendő.

5. Az OTP Jelzálogbank Zrt. a Jelzálog-hitelintézettről és a jelzáloglevélről szóló 1997. évi XXX. törvény alapján az alábbi szolgáltatási tevékenységeket végzi:

- visszafizetendő pénzeszköz nyilvánosságtól történő elfogadása, ide nem értve a betét gyűjtését;
- pénzkölcsön nyújtása, Magyarország területén levő ingatlanon alapított jelzálogjoggal biztosított fedezet mellett (a továbbiakban: jelzáloghitel);
- jelzálogjog kikötése nélküli kölcsönök nyújtása állami készfizető kezességvállalás esetén.

6. Az OTP Jelzálogbank Zrt. Üzletszabályzata és egyes üzletági üzletszabályzatai nyilvánosak, azokat az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja (a továbbiakban: OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja) ügyfelek számára nyitva álló banki helyiségekben és – elektronikus szolgáltatás nyújtása esetén - az OTP Bank Nyrt. honlapján bárki megtekintheti.

7. A hitelügyintézés, a hitelszámla vezetés, és a behajtás során az OTP Jelzálogbank Zrt. nevében és képviseletében az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja jár el megbízás alapján.

8. Amennyiben az OTP Jelzálogbank Zrt. valamely szolgáltatását megszünteti, az ezen szolgáltatásra az Ügyféllel kötött szerződést 30 napos felmondási idővel jogosult megszüntetni.

II. Azonosítás és képviselet

1. Az OTP Jelzálogbank Zrt. jogosult meggyőződni az Ügyfél, illetőleg képviselője személyazonosságáról. E célból kérheti, hogy az Ügyfél vagy képviselője személyazonosságát hitelt érdemlően igazolja.

2. Az OTP Jelzálogbank Zrt. a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló jogszabály szerinti ügyfél-azonosítás rendjéről hirdetményben tájékoztatja Ügyfeleit.

2.3. Az OTP Jelzálogbank Zrt. megbízottja - a telefonos csatornán illetve a megbízott OTP Bank Nyrt. honlapján elérhető OTP Chat szolgáltatásban - a mindenkor Soft azonosítás keretében elérhető szolgáltatások köréről szóló Hirdetményekben meghatározott banki és egyéb műveletek lebonyolítását vállalja.

3. Soft azonosításnak minősül az az azonosítás, ami ellenőrző kérdésekre adott szóbeli válaszok alapján történik. Azonosított ügyfélnek tekinthető az a telefonos ügyintézői szolgáltatások által kezelt (bejövő hívások fogadása, kezdeményezett kimenő hívások), „soft azonosítással” beazonosított ügyfél, aki legalább 3 személyes adatot (pl. név, lakcím), továbbá legalább 3 szerződéses adatot (pl. szerződési feltételek körülírása) az OTP Jelzálogbank Zrt-nél vagy megbízottjánál nyilvántartottnak megfelelően megad.

4. Az OTP Jelzálogbank Zrt. jogosult meggyőződni az Ügyfél képviselőjének képviseleti jogáról. E célból kérheti, hogy az Ügyfél képviselője képviseleti jogát hitelt érdemlően igazolja. Az OTP Jelzálogbank Zrt. a hozzá bejelentett képviselőket mindaddig az Ügyfél képviselőjének tekinti, amíg a képviseleti jog visszavonásáról vagy annak egyéb módon történő megszűnéséről szóló írásbeli értesítés az OTP Jelzálogbank Zrt. megfelelő szervéhez be nem érkezik.

4. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az írásban kötött szerződés egy eredeti példányát az Ügyfélnek átadja. Írásban kötött szerződésnek minősül az aláírópadon rögzített fokozott biztonságú elektronikus aláírással ellátott elektronikus okirat, valamint az azonosított elektronikus úton, így többek közt OTPdirekt internetes szolgáltatáson, a VideóBank szolgáltatáson keresztül az alábbiakban meghatározott körben kötött pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatásra irányuló szerződés is:

- a) pénzforgalmi szolgáltatási keretszerződés,
- b) betét elfogadására vonatkozó szerződés,
- c) hitel és pénzkölcsön nyújtására vonatkozó szerződés

Az OTP Jelzálogbank Zrt-vel azonosított elektronikus úton kötött szerződés, szerződéssel kapcsolatosan keletkező elektronikus dokumentumok (pl. szerződések,

bizonylatok, visszaigazolások) Ügyfelet illető példánya az OTPdirekt internetes szolgáltatás „Szerződések, számlakivonatok, dokumentumok” menüpontjában érhető el.

Az elektronikus aláírópad használatával történő ügyintézés alapvető feltétele az elektronikus aláírás minta felvétele.

5. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Ügyfél írásos rendelkezésein - ideértve a kötetmi jognyilatkozatokat - jogosult az aláírás azonosságát vizsgálni az erre rendszeresített űrlapon bejelentett vagy elektronikus aláírópadon felvett aláírás minta alapján. Ha a rendelkezés nem az OTP Jelzálogbank Zrt.-nél bejelentett módon van aláírva, azt az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja jogosult az ok megjelölésével visszaküldeni a benyújtónak, illetve megtagadni a rendelkezés teljesítését. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja nem felel az általában elvárható gondos vizsgálat során sem felismerhető hamis vagy hamisított megbízás teljesítésének következményeiért.

6. Az OTP Jelzálogbank Zrt. a pénzügyetek az adott ügylet sajátos jellege, valamint ügyfelei érdekeinek védelme érdekében jogosult a meghatalmazás közokiratba (közjegyzői ügyleti okirat, konzuli okirat, továbbiakban együtt: közokirat) foglalását előírni, vagy záradékában közokiratot (közjegyzői tanúsítvány, konzuli tanúsítvány, továbbiakban együtt: tanúsítvány), illetve a Polgári Perrendtartásról szóló törvény 325. § (1) bekezdés c), d) vagy e) pontjaiban rögzített feltételeknek megfelelő magánokiratot kérni.

A meghatalmazásban minden esetben pontosan meg kell jelölni azt az ügyletet, amelynek tárgyában a meghatalmazott az OTP Jelzálogbank Zrt.-nél vagy megbízottjánál eljárhat.

Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja különösen a következő esetekben jogosult kérni a meghatalmazás közokiratba foglalását:

- az állandó meghatalmazás, vagy
- jogi személy által adott meghatalmazás, vagy
- az 1 millió Ft-ot meghaladó értékű ügyletben adott eseti meghatalmazás, vagy
- az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja által még nem azonosított ügyfél által adott meghatalmazás esetén.

Az OTP Jelzálogbank Zrt. a fenti esetekben - a nem Magyarország területén, illetve nem Magyarország joghatósága alatt készült meghatalmazást - az ügy összes körülményére tekintettel a tanúsítványba foglalt okiratot is elfogadja, ha a kiállítás helye szerinti ország jogrendszere nem teszi lehetővé közjegyzői ügyleti okirat készítését, illetve konzuli okirat készítésére nem rendelkezik felhatalmazással a külképviselet.

Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a következő esetekben jogosult kérni a meghatalmazás tanúsítványba foglalását:

- amennyiben nem áll az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja rendelkezésére a meghatalmazó aláírás mintája, vagy
- amennyiben nem egyezik a meghatalmazó Ügyfél aláírása az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja rendelkezésére álló aláírás mintával,

7. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a nem Magyarország területén, és nem Magyarország joghatósága alatt készült meghatalmazást a III.8-9. pontban meghatározott formában fogad el. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a külügyekért felelős miniszter által arra felhatalmazott konzul készítette konzuli okiratot és konzuli tanúsítványt, valamint az arra felhatalmazott tiszteletbeli konzul által készített konzuli tanúsítványt Magyarország területén kiállított okiratnak tekinti.

8. Az OTP Jelzálogbank Zrt.-hez, vagy megbízottjához intézett, - mind a közokiratba, mind a teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt - meghatalmazásnak legalább a következő tartalmi elemeket magában kell foglalnia

- a) fel kell tüntetni a meghatalmazó és a meghatalmazott nevét,
- b) a meghatalmazó és a meghatalmazott beazonosítására/személyazonosítására alkalmas adatainak megjelölését (cégnév, székhely, adószám, cégjegyzékszám/ név, születési hely, idő, anyja születési neve, lakcím, személyazonosító okmány száma), amely alapján az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a személyeket a meghatalmazót és a meghatalmazottat teljes bizonyossággal azonosítani tudja. Az ügyvédnek adott meghatalmazás esetében az ügyvédi igazolvány szám, az abban szereplő nyilvántartási szám megadása az ügyvédi bélyegző elhelyezése mellett az eljáró ügyvéd azonosításához elegendő.
- c) minden esetben pontosan meg kell jelölni azt az ügyletet, amelynek tárgyában a meghatalmazott az OTP Jelzálogbank Zrt.-nél vagy megbízottjánál eljárhat, a meghatalmazás tárgyának, a rendelkezési jog körének egyértelmű megjelölésével
- d) a meghatalmazás keltét (hely és időpont)
- e) a meghatalmazó aláírását.

Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az adott ügylet jellegzetességeinél fogva és az Ügyfelek jogainak és törvényes érdekeinek védelme miatt további tartalmi elemek meghatalmazásban való szereplését is előírhatja.

A meghatalmazásra vonatkozó tartalmi, formai követelmény a meghatalmazás világos, egyértelmű, pontos megfogalmazása, továbbá, hogy a szöveg jól olvasható legyen, törlés, javítás, vagy a szöveg értelmezése és hitelessége tekintetében kétséget támasztó helyesbítések ne forduljanak elő.

A meghatalmazott további harmadik személy részére meghatalmazást nem adhat, kivétel az ügyvéd által adott további meghatalmazás az ügyvédekről szóló 1998. évi XI. törvény rendelkezéseinek megfelelően.

Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja visszautasíthatja az olyan meghatalmazás alapján történő rendelkezést, amely a fenti 6. pontban foglalt követelményeknek nem felel meg.

Az üzletági üzletszabályzatok az adott ügylet jellegzetességeinél fogva és az Ügyfelek jogainak és törvényes érdekeinek védelme miatt eltérő formai kötöttségeket és további tartalmi elemek meghatalmazásban való szerepeltetését is előírhatják.

A meghatalmazás megszűnik:

- a) az Ügyfél általi visszavonással,

- b) a meghatalmazásban meghatározott idő lejártával,
- c) az Ügyfél halálával,
- d) a meghatalmazott halálával,
- e) a jogszabályban és a szerződésben (Üzletszabályzatban) meghatározott egyéb esetben

9. Az OTP Jelzálogbank Zrt. OTP Jelzálogbank Zrt. megbízottja az ügyfelek számára nyitvaálló bankhelyiségeiben a cégjegyzés rendjéről szóló szabályzatot és az OTP Jelzálogbank Zrt. képviselőjében ott eljáró munkatársak aláírás mintáit - az Ügyfél kérésére - betekintésre rendelkezésre bocsátja.

III. Együttműködés, tájékoztatás, okiratok, értesítések

1. Az OTP Jelzálogbank Zrt. és az Ügyfél szerződéses kapcsolataikban megfelelően együttműködnek és így a bankügylet szempontjából jelentős tényekről, azok változásáról egymást késedelem nélkül értesítik. Az OTP Jelzálogbank Zrt. illetve megbízottja az együttműködés és a tájékoztatás során az olyan Ügyfél magatartását veszi alapul, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

Az ügylettel összefüggő egymáshoz intézett kérdésekre kötelesek legkésőbb 30 napon belül választ adni, és felhívni egymás figyelmét az esetleges tévedésekre, mulasztásokra.

2. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja bármilyen jog vagy tény fennállását igazoló okirat esetében kérheti 30 (harminc) napnál nem régebbi keltezésű eredeti példány rendelkezésre bocsátását.

3. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja hatósági igazolványt és hatósági bizonyítványt az abban foglalt érvényességi idő lejártának napjáig fogad el. Amennyiben az adott ügyletre vonatkozó szerződés, üzletági üzletszabályzat vagy az Üzletszabályzat kifejezetten eltérően nem rendelkezik, érvényességi időt nem tartalmazó hatósági bizonyítványt az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja kizárólag 30 (harminc) napnál nem régebbi keltezéssel fogad el.

4. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja kizárólag eredeti, vagy közjegyző által hitelesített másolati formájú okiratot fogad el bemutatásra, és bármely okirat esetében kérheti az Ügyfelet az okirat eredeti példányának vagy közjegyzői hiteles másolatának bemutatására.

5. Amennyiben az adott ügyletre vonatkozó szerződés, üzletági üzletszabályzat vagy az Üzletszabályzat kifejezetten eltérően nem rendelkezik, akkor okiraton, nyilatkozaton, értesítésen papír alapú okiratot kell érteni. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja elektronikus okiratot a jogszabályok által előírt körben és a vonatkozó üzletági üzletszabályzatban, egyedi szerződésben meghatározott módon fogad el.

6. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja belföldön kiállított közokiratot korlátozás nélkül elfogad.

7. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja teljes bizonyító erejű magánokiratot jogosult – az üzletági üzletszabályzatokban meghatározott körben - a Polgári Perrendtartásról szóló törvény 325. § (1) bekezdésének b)-e) pontjaiban meghatározott okirati formában bekérni az Ügyféltől. Ebben az esetben az okirat akkor fogadható el, ha

- a) az okiraton két tanú által igazolt az okiratot kiállító személy aláírása,
- b) az okiratot kiállító személy aláírása bíróságilag vagy közjegyzőileg hitelesített,
- c) az okiratot a jogi személy képviselőjére jogosult személy a rá vonatkozó szabályok szerint megfelelően aláírja,
- d) az ügyvéd vagy jogtanácsos az általa készített okirat szabályszerű ellenjegyzésével bizonyítja, hogy a kiállító a nem általa írt okiratot előtte írta alá, vagy aláírását előtte sajátkezű aláírásának ismerte el.

A tanúk aláírásával is ellátott okiraton szerepelnie kell az „Előttünk mint tanúk előtt” kitételnek vagy ezzel azonos értelmű kifejezésnek, a tanúk nevének és címének, vagy annak hiányában tartózkodási helyének olvasható formában és sajátkezű aláírásuknak.

8. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja nem Magyarország területén, illetve nem Magyarország joghatósága alatt kiállított közokiratot - nemzetközi szerződés eltérő rendelkezése hiányában – kizárólag diplomáciai felülhitelesítéssel ellátott vagy a külföldön felhasználásra kerülő közokiratok diplomáciai vagy konzuli hitelesítésének (felülhitelesítésének) mellőzéséről Hágában, az 1961. október 5. napján kelt egyezmény kihirdetéséről szóló 1973. évi 11. törvényerejű rendelet szabályai szerinti Apostille-záradékkal ellátott formában fogad el.

9. Amennyiben nemzetközi szerződés a külföldön kiállított okiratnak a 8. pontban meghatározottól eltérő formában való elfogadását írja elő, úgy a nemzetközi szerződés fennállását, hatályát és tartalmát az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja – az Ügyfél közreműködésével – vizsgálja. Ennek keretében az Ügyfelet az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja felkérheti az Ügyfél által hivatkozott nemzetközi szerződés megjelölésére, annak igazolására, hogy a nemzetközi szerződés személyi, tárgyi és időbeli hatálya az ügyben alkalmazandó, valamint annak közlésére, hogy mely okirati körre vonatkozóan írja elő a nemzetközi szerződés a 8. pontban meghatározottaktól eltérő okirati forma elfogadását.

10. Nem magyar nyelven kiállított okirat esetében az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja jogosult az Ügyféltől az okiratról az Országos Fordító és Fordításhitelesítő Iroda (OFFI), vagy magyarországi szakfordító, vagy szakfordító-lektor által készített hiteles fordítást kérni, amelynek költségei az Ügyfelet terhelik. A szakfordítótól és szakfordító lektortól származó fordítás esetén csatolni kell a szakfordítói és tolmácsi képesítést igazoló okmány másolatát.

11. Írni nem tudó vagy nem képes személy írásbeli jognyilatkozata abban az esetben érvényes, ha azt közokirat vagy olyan teljes bizonyító erejű magánokirat tartalmazza, amelyen a nyilatkozó fél aláírását vagy kézjegyét bíróság vagy közjegyző hitelesíti, vagy amelyen ügyvéd ellenjegyzéssel vagy két tanú aláírással igazolja, hogy a nyilatkozó fél a nem általa írt okiratot előttük írta alá vagy látta el kézjegyével, vagy

az okiraton lévő aláírást vagy kézjegyet előttük saját aláírásának vagy kézjegyének ismerte el. Az olvasni nem tudó, továbbá az olyan személy esetén, aki nem érti azt a nyelvet, amelyen az írásbeli nyilatkozatát tartalmazó okirat készült, az írásbeli jognyilatkozat érvényességének további feltétele, hogy magából az okiratból kitűnjön, hogy annak tartalmát a tanúk egyike vagy a hitelesítő személy a nyilatkozó félnek megmagyarázta.

12. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az alábbi - szerződésben meghatározott - módokon tarthat kapcsolatot az Ügyféllel:

- a) írásban,
 - i. levélben, kézbesítési módtól függetlenül
 - ii. telefaxon,
 - iii. e-mailben,
 - iv. elektronikus szolgáltatási szerződés esetében a mindenkor ilyen szerződésekre vonatkozó értesítési szabályok szerint,
 - v. hirdetmény útján,
- b) szóban,
 - i. telefonon,
 - ii. a bankfiókban, ideértve a bankfiókból létesített videó kapcsolatot (Távoli szakértői kiszolgálás) is. A Távoli szakértői kiszolgálás a vonatkozó tájékoztatóban foglaltaknak megfelelően történik, valamint igénybe vétele során hangrögzítés történik.

13. Az Ügyfél a levélben való kapcsolattartáson kívüli módon kizárólag saját kockázatára, kifejezetten ilyen tartalmú megállapodás esetén tarthat kapcsolatot az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottjával és csak a megállapodásban meghatározott terjedelemben.

14. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja által az Ügyfélnek írásban küldött értesítések – ide nem értve a hirdetményeket – közlésének időpontja az értesítés Ügyfél általi kézhezvételének napja.

A levélben küldött küldeményeket az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja által minden esetben az Ügyfél által megadott levelezési címre küldi meg. Saját kézbesítés esetén a személyes kézbesítést nem igénylő küldemények kézbesítése a címhelyhez (a közterületi cím (út, utca, egyéb közterület neve és a házszám), és ha van, a közelebbi címadatokként a lépcsőház-, emelet-, ajtószám, ezek hiányában helyiség megjelölése) tartozó levélszekrénybe történik.

Amennyiben a posta vagy saját kézbesítés útján történő kézbesítés a szerződő fél magatartása miatt hiúsul meg, így pl. a „címezett ismeretlen”, „elköltözött”, a „cím nem azonosítható”, „átvételt megtagadta”, vagy „nem kereste” megjelöléssel érkezik vissza az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottjához, a kézhezvétel időpontja a kézbesítés megkísérlésének időpontja. Az elküldés időpontjának igazolásául az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja postakönyve vagy ezzel egyenértékű, a posta által kiállított okirat, saját kézbesítés esetén a kézbesítés megtörténtét alátámasztó okirat is szolgálhat. Jelzálogbank Zrt. az Ügyfélnek írásban kiküldött értesítéseket saját kézbesítővel vagy normál postai küldeményként küldi meg, kivéve azon küldeményeket melyekről jogszabály ettől eltérően rendelkezik. A hirdetmény útján történő kapcsolattartás megvalósulhat sajtótermékben, az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja fiókjaiban vagy honlapján történő közzététellel, amely esetben a hirdetményt a közzététel napján kell közöltnek tekinteni.

15. Az Ügyfél és az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja közötti kapcsolattartás nyelve a magyar. Amennyiben az értesítés magyar nyelven és idegen nyelven is megküldik a másik fél részére, akkor a két verzió közötti bármely értelmezési eltérés esetén a magyar nyelvű verzió az irányadó. Az idegen nyelvű értesítésben használt fogalmak jelentését az Üzletszabályzattal és a magyar jogszabályokkal összhangban kell meghatározni.

16. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a fogyasztóvédelmi jogszabályok szerinti panaszkezelés rendjéről hirdetményben tájékoztatja Ügyfeleit, amely az Üzletszabályzat részét képezi.

IV. Kamatok, díjak, jutalékok, költségek

1. Az OTP Jelzálogbank Zrt. szolgáltatásaiért felszámított kamat, jutalék, díj, költség mértékét és esedékességét az Ügyféllel kötött szerződés, a szerződést kiegészítő egyes ügyletekre vonatkozó üzletági üzletszabályzat, illetve az OTP Jelzálogbank Zrt. által közzétett hirdetmények tartalmazzák.

2. Az OTP Jelzálogbank Zrt. jogosult kamatot, díjat, vagy egyéb szerződési feltételt egyoldalúan módosítani a vonatkozó jogszabályokban, üzletági üzletszabályzatokban, és az egyedi szerződésekben található rendelkezéseknek megfelelően.

3. A szerződéskötés időpontjában érvényes kamat, jutalék, díj, költség megváltoztatásának feltételeit a szerződés, a szerződést kiegészítő egyes ügyletekre vonatkozó üzletszabályzat vagy jogszabály is tartalmazhatja.

A kamat, jutalék, díj és költség - ha jogszabály, a szerződés, hirdetmény vagy üzletági üzletszabályzat eltérően nem rendelkezik - utólag a naptári negyedév utolsó napján esedékes. Ha a szerződés bármely ok miatt negyedév közben jár le vagy szűnik meg, az esedékesség ebben az időpontban bekövetkezik.

5. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a jogszabályi előírásoknak megfelelően teljes hiteldíj mutatót (THM) is közzétesz a Hirdetményben. A THM a különböző hitelajánlatok összehasonlítására, az ügyfelek tájékoztatására szolgál és meghatározása során a hitellel kapcsolatos – kamaton túli – egyéb költségeket is be kell számítani, ezért az ügylet tényleges terheit mutatja százalékos formában.

V. Teljesítés helye és ideje

1. Az OTP Jelzálogbank Zrt. és az Ügyfél közötti szerződéses kapcsolatok során keletkező kötelezettségek teljesítésének helye az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottjának az a szervezeti egysége, amellyel az Ügyfél szerződést kötött, vagy az a bankfiók, amely a pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel kapcsolatos

kötelezettségeket teljesíthet. Elektronikus szolgáltatás esetén a teljesítés helye az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja székhelye.

2. Az OTP Jelzálogbank Zrt. javára történő bármely fizetés (pl. postai befizetés, törlesztés stb.) teljesítésének időpontja az a nap, amelyen a pénz az OTP Jelzálogbank Zrt. számlájára megérkezik, illetve a pénztárba befizetik.

VI. Titoktartás

1. Az OTP Jelzálogbank Zrt. az egyes ügyfeleiről rendelkezésére álló minden olyan adatot, tényt, információt, amely az ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, valamint számlájának egyenlegére, forgalmára, továbbá a bankkal kötött szerződésére vonatkozik, - az ügylet jellegétől függően – banktitokként, illetve értékpapírtokként kezel. Természetes személyek ezen adatai vonatkozásában a személyes adatok védelmére vonatkozó szabályok is alkalmazandók.

2. A titoktartási kötelezettség - időbeli korlátozás nélkül - az OTP Jelzálogbank Zrt. minden vezető tisztségviselőjére és alkalmazottjára, valamint mindazokra vonatkozik, akik az ügyfelekkel kapcsolatos információkhoz az OTP Jelzálogbank Zrt.-vel kapcsolatos tevékenységük során bármilyen módon jutottak hozzá.

3. Banktitok, illetve értékpapírtitok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha

- a) az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja és az Ügyfél erről szerződésben megállapodtak, vagy
- b) az Ügyfél, annak törvényes képviselője a rá vonatkozó kiszolgáltatható banktitokkör pontosan megjelölve közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglaltan kéri, vagy erre felhatalmazást ad; nem szükséges a közokiratba, teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalás, ha az ügyfél ezt az írásbeli nyilatkozatát a pénzügyi intézménnyel történő szerződéskötés keretében nyújtja, vagy
- c) az Ügyfél vagy annak törvényes képviselője a rá vonatkozó kiszolgáltatható értékpapírtitok körébe tartozó adatokat pontosan megjelölve közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglaltan kéri vagy erre felhatalmazást ad, vagy
- d) az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottjának az Ügyféllel szemben fennálló követelése eladásához, értékesítéséhez vagy lejárt követelése érvényesítéséhez ez szükséges, vagy
- e) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. tv. (Hpt.) a banktitok, illetve a befektetési vállalkozásokról és az árutózsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. tv. (Bszt.) az értékpapírtitok megtartásának kötelezettsége alól felmentést ad.

4. Az OTP Jelzálogbank Zrt. a központi hitelinformációs rendszerről hirdetményben tájékoztatja Ügyfeleit, amely az Üzletszabályzat részét képezi.

VII. Személyes adatok védelme

1. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja jogosult a szerződésben foglalt szolgáltatás, valamint a vállalt kötelezettségek teljesítése érdekében, a természetes személy Ügyfél, valamint az Ügyfelet képviselő természetes személy személyi adataira vonatkozó, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, az egyéb jogszabályok, az Ügyféllel kötött szerződések rendelkezései alapján adatkezelés céljából szükséges, dokumentumokat és nyilatkozatokat bekérni és az abban foglalt személyes adatokat kezelni. A természetes személy Ügyfél valamint az Ügyfelet képviselő természetes személy jogosult megismerni minden olyan adatot, melyet az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja személyükkel kapcsolatban kezel. Az ügylet vonatkozásában kezelt adatok felsorolását a vonatkozó üzletszabályzatok, hirdetmények és szerződések tartalmazzák.

2. A rendelkezésre bocsátott adatok kezelésének általános céljai: az Ügyfél, illetve képviselőjének azonosítása, a szerződésben foglalt jogok és kötelezettségek teljesítésének igazolása, a Bank jogos érdekeinek érvényesítése, a szerződésben szabályozott jogviszony szerinti elszámolás, kockázat-elemzés és értékelés, kapcsolattartás, az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja-t az Ügyfél vonatkozásában terhelő adókötelezettségek teljesítése. Az egyéb, ügyletspecifikus adatkezelési célokat a vonatkozó üzletszabályzatok és szerződések tartalmazzák.

3. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja személyes adatokat az Ügyfél hozzájárulása, illetve törvény kötelező előírása alapján kezel. Az ügyletkötés és annak teljesítése érdekében az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja által megismert személyes adatok kezeléséhez való hozzájárulást vélelmezni kell.

A hozzájáruláson alapuló adatkezelés maximális időtartama: a Felek közötti jogviszony megszűnését követő ötödik (5.) év vége.

Kötelező adatkezelés: A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló jogszabályban megjelölt személyes adatokat, az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja – a hivatkozott törvény rendelkezése szerint – nyolc (8) évig köteles megőrizni. A számvitelről szóló törvény rendelkezései alapján az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja könyvviteli elszámolását közvetlenül és közvetetten alátámasztó számviteli bizonylatot (ideértve a főkönyvi számlákat, az analitikus, illetve részletező nyilvántartásokat is), így az abban foglalt személyes adatokat is, legalább nyolc (8) évig kell olvasható formában, a könyvelési feljegyzések hivatkozása alapján visszakereshető módon megőriznie az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottjának.

A központi hitelinformációs rendszerről (a továbbiakban: KHR) szóló törvény alapján az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja mint referenciaadat-szolgáltató az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződés megkötését követően írásban átadja a KHR részére a természetes személynek a jogszabályban meghatározott referenciaadatait. Az egyéb, ügyletspecifikus adatkezelési időtartamokat a vonatkozó üzletszabályzatok és szerződések tartalmazzák.

4. A természetes személy Ügyfél valamint az Ügyfelet képviselő természetes személy adatkezeléssel kapcsolatos jogaira – ideértve a jogorvoslati lehetőséget is – a 2011. évi CXII. törvény rendelkezései az irányadóak.

Az Ügyfél hozzájárulásával felvett adatokat az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja

a) a rá vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából, vagy
b) az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából, ha ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll, továbbá külön hozzájárulás nélkül, valamint az érintett hozzájárulásának visszavonását követően is kezelheti.

Ügyfél kérelmezheti az OTP Bank Nyrt.-nél

a) tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
b) személyes adatainak helyesbítését, valamint
c) személyes adatainak – a kötelező adatkezelés kivételével - törlését vagy zárolását.

Az Ügyfél kérelmére az OTP Jelzálogbank Zrt. – a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 25 napon belül, közérthető formában, írásban tájékoztatást ad az Ügyfél általa kezelt, illetve az általa vagy rendelkezése szerint megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, az adatvédelmi incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről, továbbá - az érintett személyes adatainak továbbítása esetén - az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről.

Törlés helyett az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja zárolja a személyes adatot, ha az Ügyfél ezt kéri, vagy ha a rendelkezésére álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené az Ügyfél jogos érdekeit. Az így zárolt személyes adat kizárólag addig kezelhető, ameddig fennáll az az adatkezelési cél, amely a személyes adat törlését kizárta.

Ha az OTP Jelzálogbank Zrt. az Ügyfél helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelmét nem teljesíti, a kérelem kézhezvételét követő 25 napon belül írásban vagy az Ügyfél hozzájárulásával elektronikus úton közli a helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelem elutasításának ténybeli és jogi indokait.

A helyesbítés, törlés vagy zárolás iránti kérelem elutasítása esetén az Ügyfél bírósági jogorvoslattal élhet, továbbá a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhat. A per elbírálása a törvényszékek, a fővárosban a Fővárosi Törvényszék hatáskörébe tartozik.

Az Ügyfél tiltakozhat személyes adatainak kezelése ellen az OTP Jelzálogbank Zrt. – nél vagy megbízottjánál

a) ha a személyes adatok kezelése vagy továbbítása kizárólag az OTP Jelzálogbank Zrt. -re vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez vagy az OTP Jelzálogbank Zrt., adatátvevő vagy harmadik személy jogos

- érdekének érvényesítéséhez szükséges, (kivéve kötelező adatkezelés),
- b) ha a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik; valamint
- c) törvényben meghatározott egyéb esetben.

Az Ügyfél tiltakozását az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 15 napon belül megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz és döntéséről az Ügyfelet írásban tájékoztatja.

Amennyiben az Ügyfél az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja döntésével nem ért egyet, a döntés közlésétől számított 30 napon belül jogait bírósági úton érvényesítheti. A peres eljárás lefolytatása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt indítható meg.

5. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja tájékoztatja az Ügyfelet, hogy az adatkezeléssel kapcsolatos tényekről történt tájékoztatást követően, a természetes személy Ügyfél valamint az Ügyfelet képviselő természetes személy az egyedi szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy a részére az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja által nyújtott szolgáltatással kapcsolatos szerződésben, az ahhoz kapcsolódó dokumentumokban és okiratokban feltüntetett személyes adatait az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a megjelölt előírásoknak és céloknak megfelelően kezelje.

6. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Ügyféllel történt telefonbeszélgetést és a kijelzett hívószámot jogosult rögzíteni, amelyről az Ügyfelet előzetesen tájékoztatja. A telefonbeszélgetés kezdeményezésével az Ügyfél hozzájárul a kijelzett hívószám és a telefonbeszélgetés rögzítéséhez - A hanganyagot - amennyiben az Ügyfél az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja számára kétséget kizáróan azonosítható - kérés esetén az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, de legfeljebb 30 napon belül az Ügyfél rendelkezésére bocsátja az alábbi feltételek valamelyikének teljesülésekor:

- az OTPdirekt szerződés alapján kezdeményezett, azonosított hívásoknál a hívás idejének megadása,
- a nem OTPdirekt szerződés alapján kezdeményezett hívások esetén
 - az ügyintéző nevének és a hívás pontos idejének vagy
 - az indító telefonszám és a hívás pontos idejének vagy
 - az érintett telefonbeszélgetés hívásazonosítójának megadása.

A hanganyagokat az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja öt évig őrzi meg. Az Ügyfél és az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja pozíciója közötti egyensúly megőrzése érdekében a telefonbeszélgetést folytató Ügyfél számára is biztosított, hogy rögzítse a beszélgetést. Az Ügyfél ezen tevékenysége kizárólag azon cél elérése érdekében történhet, mely miatt az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja is rögzíti a beszélgetést. Az Ügyfél a hangrögzítésről a telefonbeszélgetés megkezdésekor köteles tájékoztatni az

OTP Jelzálogbank Zrt.-t vagy megbízottját. Az Ügyfél sem az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja, sem az Ügyfél által rögzített hanganyagot nem hozhatja nyilvánosságra, azt kizárólag az OTP Jelzálogbank Zrt.-vel vagy megbízottjával folytatott esetleges jogvita során használhatja fel. Vita esetén az OTP Jelzálogbank Zrt. minden esetben az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja által rögzített hanganyagot veszi figyelembe.

7. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben és bankjegykiadó automatáinál bankbiztonsági célból a banki szolgáltatások igénybevételekor fénykép- és videofelvételeket készíthet. Az erre vonatkozó, az ügyfelek figyelmét felhívó jelzések (matricák, piktogramok stb.) a bankfiókok bejáratánál és a bankjegykiadó automatáknál megtalálhatók. A felvételek elkészítéséhez az ügyfelek az ügyfélszolgálat és a bankjegykiadó automaták szolgáltatásainak önkéntes igénybe vételével hozzájárulnak. Az így megvalósuló adatkezelés a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény előírásaival összhangban történik, időtartama az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben rögzített felvételek esetében az adat keletkezésétől számított 60 naptári nap, a bankjegykiadó automatáknál készült felvételeknél az adat keletkezésétől számított 180 nap.

8. Az OTP Jelzálogbank Zrt. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény. 2. § 9. pontjában, valamint a 20. § (2) bekezdésében foglaltak alapján jogosult - az érintettek tájékoztatása mellett - az adatkezelési feladatok végrehajtásával adatfeldolgozót megbízni. E törvényi, valamint az OTP Jelzálogbank Zrt., illetve az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja felhatalmazása alapján az OTP Jelzálogbank Zrt. nevében és képviselőjében az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a hitelintézeti tevékenysége körében az ügyfelek részére küldendő egyes számlakivonatokat, egyenlegértesítőket és egyéb értesítő leveleket elkészítésével és kiküldésével a MONICOMP Zrt. -t (Bp., XIII., Petneházy u. 46-48) bízta meg.

9. A 2011. évi CXII. törvény 10. §-a szerint az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy az OTP Jelzálogbank Zrt. nevében és képviselőjében eljáró megbízottja, mint adatkezelő felel az adatkezelési műveletekre vonatkozó utasítások jogszerűségéért, a MONICOMP Zrt., mint adatfeldolgozó pedig felelősséggel tartozik a személyes adatok feldolgozásáért, megváltoztatásáért, törléséért, továbbításáért és nyilvánosságra hozataláért.

VIII. Az OTP Jelzálogbank Zrt. felelőssége

1. Ha az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Ügyfél megbízása alapján köteles átvenni vagy továbbítani okmányokat, azokat csak abból a szempontból vizsgálja, hogy megfelelnek-e a megbízásban foglaltaknak. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja azonban nem felel az okmányok eredetiségéért, érvényességéért, azok tartalmáért.

2. Az okmányok kiszolgáltatása és fizetés esetén az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja annak teljesít, akit iratainak megvizsgálása alapján az okmányok, illetve a fizetés elfogadására jogosultnak tart.

3. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a hitelintézettől elvárható gondossággal vizsgálja a személyazonosság, a képviseleti jogosultság vagy a meghatalmazás igazolására bemutatott okmányokat. Ezek valóságáért, illetőleg hamis vagy hamisított voltának gondos vizsgálata melletti fel nem ismerhetőségéért nem vállal felelősséget. Jelzálogbank Zrt.

Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja nem felel az elvárható gondos vizsgálat során sem felismerhető hamis vagy hamisított megbízás teljesítésének következményeiért.

4. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja nem felel a belföldi vagy külföldi hatósági rendelkezésből eredő kárért kivételt képez ez alól a Bank érdekkörében felmerülő hatósági rendelkezésért való felelősség

5. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a harmadik személyért úgy felel, mintha maga járt volna el; ha a közreműködő felelősségét jogszabály, nemzetközi megállapodás vagy – jogszabály kötelező érvényű rendelkezésének hiányában – üzletszabályzat korlátozza, az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja felelőssége is ehhez igazodik.

IX. Megbízások

1. A megbízásnak egyértelműen tartalmaznia kell az ügylet tárgyát, és a megbízás teljesítéséhez szükséges adatokat. A megbízással az Ügyfél felhatalmazást ad arra, hogy a feltüntetett adatait az általa megjelölt kedvezményezett részére az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja átadhatja.

2. Ha az Ügyfél a megbízásnak meghatározott időpontban való teljesítését igényli vagy az általános gyakorlattól eltérő teljesítést kíván, a megbízáson erre az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy a megbízottja figyelmét fel kell hívnia. A megbízásokat az Ügyfél olyan időpontban tartozik az OTP Jelzálogbank Zrt.-nek vagy megbízottjának átadni, hogy a teljesítéshez szükséges idő az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja rendelkezésére álljon.

3. Ha az Ügyfél a teljesítéshez szükséges adatokat tévesen, hiányosan, vagy késedelmesen adja meg, az ebből eredő kárért az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja nem felel.

4. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy ma megbízottja a megbízást visszaküldi, ha a megbízás vizsgálata során a téves adatközlés felismerhető volt vagy a megbízást hiányosan állították ki és a helyesbítés, illetve a kiegészítés rövid úton nem volt lehetséges.

5. Az Ügyfél terhére érkező fizetési megbízásokon a közlemény rovatban feltüntetett adatokat, vagy utasításokat – mivel azok a fizetés címzettjének szólnak – OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja nem vizsgálja, jogait és kötelezettségeit ezek nem érintik.

6. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja papíralapú megbízásokat bankfiókokban az üzleti órák alatt, míg elektronikus úton az adott elektronikus szolgáltatásra vonatkozó üzletszabályzatban, hirdetményben meghatározott nyitvatartási időben fogad el. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az üzleti órák időpontjáról, valamint a fizetési megbízások teljesítési rendjéről, ezek változásairól a bankhelyiségeiben kifüggesztett hirdetményben tájékoztatja ügyfeleit.
7. Ugyancsak Hirdetményben tájékoztatja az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja ügyfeleit a fizetési megbízások teljesítési rendjéről.
8. A fizetésre vagy elszámolásra vonatkozó megbízást ellenkező megállapodás hiányában a teljesítés megkezdéséig lehet visszavonni vagy módosítani.
9. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a jogszabályba ütköző megbízások teljesítését megtagadja akkor is, ha azok teljesítésére szerződésben korábban kötelezettséget vállalt. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja külföldi valutával és devizával kapcsolatos megbízásokat a mindenkor hatályos jogszabályok rendelkezései szerint fogad el és teljesít.
10. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja akkor teljesíti az Ügyfél megbízásait, ha annak a szerződésben vagy az adott üzletági üzletszabályzatban meghatározott fedezete – a megbízás jellegéhez igazodóan – rendelkezésre áll.
11. Az Ügyfél a vonatkozó hatályos jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően jogosult meghatározni a megbízások teljesítésének sorrendjét. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Ügyfél vagy jogszabály eltérő rendelkezése hiányában a megbízásokat az átvétel sorrendjében teljesíti.
12. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a megbízások teljesítéséről számlakivonattal vagy más, erre alkalmas módon értesíti Ügyfeleit.
13. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a megbízások teljesítéséhez – ha azt szükségesnek tartja – jogosult harmadik személy közreműködését igénybe venni.
14. Ha az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a megbízás teljesítése során külföldi bankot vesz igénybe, a külföldi közreműködőért való felelősségre nemzetközi szerződések, szabályzatok (szokványok) az irányadók.

X. Biztosítéknyújtás

1. Az üzleti kapcsolat fennállása alatt az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja bármikor és bármely követelése tekintetében - függetlenül az Ügyfél tartozásainak feltételeitől és esedékességétől - jogosult megkövetelni az Ügyféltől, hogy nyújtson biztosítékot, illetve a már adott biztosítékot egészítse ki olyan mértékben, amely az OTP Jelzálogbank Zrt. követelései megtérülésének biztosításához szükséges. Az Ügyfél köteles a biztosíték nyújtásáról az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja felhívása esetén azonnal gondoskodni.

2. Az OTP Jelzálogbank Zrt. jogosult eldönteni - az Ügyfél lehetőségeit is figyelembe véve -, hogy a konkrét ügylet kapcsán milyen biztosítékot követel, s ezt milyen értékben fogadja el fedezetként. Az OTP Jelzálogbank Zrt. követelésének biztosítására különösen az alábbi jogi biztosítékokat alkalmazhatja:

- a) zálogjog (beleértve óvadék)
- b) kezesség
- c) garancia,

Az Ügyfél köteles gondoskodni az OTP Jelzálogbank Zrt. javára biztosítékul leköötött vagyontárgyak és jogok fenntartásáról, megőrzéséről és érvényesíthetőségéről.

4. Az OTP Jelzálogbank Zrt. jogosult a pénzügyi szolgáltatás teljesítésének feltételéül meghatározott biztosítási szerződés megkötését és meghatározott ideig történő fenntartását előírni az Ügyfél részére.

Ha az OTP Jelzálogbank Zrt. a konkrét ügyletre vonatkozó szerződésben kiköti, köteles az Ügyfél a biztosítékul leköötött vagyontárgyakat minden kár esetre teljes értékben biztosítani, és a biztosítási szerződésben, illetve kötvényben az OTP Jelzálogbank Zrt-t kedvezményezettként feltüntetni.

5. Az Ügyfél a biztosítási szerződést - amíg a vagyontárgy az ügylet biztosítékául szolgál - az OTP Jelzálogbank Zrt. hozzájárulása nélkül nem módosíthatja és nem szüntetheti meg, valamint köteles a biztosítási díjat szerződés szerint határidőben fizetni. Ennek elmaradása esetén az OTP Jelzálogbank Zrt. az Ügyfél költségére a díjat befizeti és a szerződést azonnali hatállyal felmondhatja.

6. Az Ügyfél az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja felhívására köteles a biztosítási kötvényt részére átadni.

7. Az OTP Jelzálogbank Zrt. a részére megfizetett biztosítási összeget követelésének esedékessége előtt is jogosult az Ügyfél tartozásának csökkentésére fordítani, ha az Ügyfél a vagyontárgyakat nem pótolja.

8. Ha az Ügyfél esedékességkor nem teljesíti kötelezettségeit, az OTP Jelzálogbank Zrt. jogosult érvényesíteni bármely biztosítékból fakadó jogát a hatályos jogszabályoknak megfelelő módon úgy, ahogy az a banki követelések kielégítését a legeredményesebben szolgálja; lehetőség szerint az Ügyféllel történő előzetes egyeztetést követően, figyelembe véve az ügyfél érdekeit is.

9. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja, illetve meghatalmazottja bármikor jogosult ellenőrizni - akár a helyszínen is - a biztosítékok meglétét és azt, hogy az Ügyfél a biztosítékokkal kapcsolatos, őt terhelő kötelezettségeknek eleget tesz-e.

10. Ha valamely biztosítékul szolgáló jog gyakorlása vagy követelés érvényesítése a leköötés időtartama alatt esedékessé válik, az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja jogosult a jogot gyakorolni, illetve a követelést érvényesíteni; az érvényesítés során befolyt összeget - választása szerint - az Ügyfél tartozásának csökkentésére fordíthatja vagy biztosítékként kezelheti. Az OTP Jelzálogbank Zrt.

felhívására az Ügyfél köteles gondoskodni arról, hogy az OTP Jelzálogbank Zrt. részére a fizetés megtörténjen.

11. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja feloldja a biztosítékot, ha úgy ítéli meg, hogy az követelésének további biztosításához már nem szükséges.

12. A biztosítékok nyújtásával, fenntartásával, kezelésével és érvényesítésével kapcsolatos minden szükséges kiadás az Ügyfelet terheli.

XI. Hitelügyletek

1. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a hitelszerződés alapján az ügyfél javára hitelkeretet tart rendelkezésre és a rendelkezésre tartott összeg erejéig kölcsönszerződést vagy egyéb hitelműveletre vonatkozó szerződést köt.

2. Az egyes hitelügyletekre vonatkozó általános szabályokat az OTP Jelzálogbank Zrt. külön üzletági üzletszabályzatai tartalmazzák.

3. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a hitelszerződést a Polgári Törvénykönyv 6:382. §(4) bekezdésében illetve a szerződésben meghatározott esetekben jogosult felmondani. A felmondás azonnali hatályú is lehet.

4. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a kölcsönszerződést és az egyéb hitelműveletre vonatkozó szerződést a Polgári Törvénykönyv 6:387. § (1) és (2) bekezdésében, illetve a szerződésben meghatározott esetekben jogosult felmondani. A felmondás azonnali hatályú is lehet.

5. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a hitelügylet feltételeként szabhatja, hogy az Ügyfél köteles beszámolni valamennyi, más hitelintézetnél és/vagy pénzforgalmi szolgáltatónál lévő bankszámlájáról, fizetési számlájáról, valamint esetleges egyéb üzleti érdekeltségeiről; illetve azt, hogy az Ügyfél tartozásának fennállása alatt rendszeresen az OTP Bank Nyrt. rendelkezésére bocsássa év végi, valamint évközi üzleti mérlegeit. A hitel nyújtása előtt és annak lejárat ideje alatt az OTP Bank Nyrt. jogosult és köteles tájékozódni a hitelfelvevő, illetve a kezes, egyéb biztosítékot nyújtó vagyoni viszonyairól, üzleti eredményeiről és várható fejlődéséről, az Ügyféllel szembeni követelést biztosító biztosítékok értékéről és érvényesíthetőségéről.

6. Az Ügyfél jogosult – teljes tartozásának egyidejű rendezése mellett – a a hitelügyletre vonatkozó szerződést bármely időpontban, akár azonnali hatállyal is felmondani.

7. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja jogosult az Ügyfélől a hitelügyletre vonatkozó szerződés és az ahhoz kapcsolódó biztosítéki szerződések, illetve az Ügyfél tartozáselismerő nyilatkozatának a közokiratba foglalását kérni.

8. Az OTP Jelzálogbank Zrt. a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról szóló Magatartási Kódexnek kötelező érvénnyel alávetette magát.

XII. Értékpapír ügyletek

1. Az értékpapír ügylet szerződés vagy értékpapír forgalmazás útján jön létre.
2. Az OTP Jelzálogbank Zrt. által kibocsátott hitelviszonyt megtestesítő jelzáloglevél (továbbiakban jelzáloglevél) vásárlása esetén az Ügyfél meghatározott pénzüsszeget ad át az OTP Jelzálogbank Zrt.-nek azzal a feltétellel, hogy az OTP Jelzálogbank Zrt. egy meghatározott későbbi időpontban köteles a pénzüsszeget visszaszolgáltatni és a pénzüsszeg után kamatot fizetni.
3. Az OTP Jelzálogbank Zrt. által kibocsátott jelzáloglevél a kibocsátási tájékoztatóban rögzített feltételekkel, az ott megjelölt időszak alatt kamatozik.
4. A jelzáloglevélben megtestesülő követelés elévüléséről jogszabály rendelkezik.
5. Az OTP Jelzálogbank Zrt.-nél megköthető jelzáloglevél ügyletek fajtáiról, azok általános szabályairól és feltételeiről üzletági üzletszabályzatok rendelkeznek.

XIII. Az Üzletszabályzat módosítása

1. Az OTP Jelzálogbank Zrt. jogosult az Üzletszabályzatot egyoldalúan módosítani, ha az ügyletre vonatkozó egyedi szerződés vagy az üzletági üzletszabályzat rendelkezései a szerződés feltételeinek egyoldalú módosítását – külön pontban – az OTP Jelzálogbank Zrt. számára meghatározott feltételek, illetve körülmények esetére egyértelműen lehetővé teszik. Az OTP Jelzálogbank Zrt. továbbá akkor is jogosult az Üzletszabályzatot egyoldalúan módosítani, ha erre jogerős bírósági ítélet, illetve hatósági határozat kötelezi, jogszabályi rendelkezés ezt megköveteli, valamint ha a módosítás az Ügyfélre nézve nem kedvezőtlen.
2. Az Üzletszabályzat megváltoztatásáról az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a Hpt.-ben meghatározott esetekben legalább 15, illetve 60 nappal a hatálybalépést megelőzően hirdetmény formájában értesíti Ügyfeleit. Ha az Ügyfél a hatálybalépésig észrevételt nem tesz, kifogást nem emel, a változást részéről elfogadottnak kell tekinteni.

Amennyiben az Ügyfél az Üzletszabályzat megváltoztatása következtében nem kívánja az OTP Jelzálogbank Zrt. szolgáltatásait igénybe venni, jogosult – amennyiben a vonatkozó üzletági üzletszabályzat vagy szerződés eltérő határidőt nem állapít meg – 30 napos határidővel az OTP Jelzálogbank Zrt.-vel kötött szerződést felmondani.

1. számú melléklet az üzletági üzletszabályzatokról

Az OTP Jelzálogbank Zrt. üzletági üzletszabályzatai:

- 1. Az OTP Jelzálogbank Zrt. által nyújtott lakáscélú és jelzálogtípusú konzorciális Hitelekről szóló Üzletszabályzat**
- 2. Az OTP Jelzálogbank Zrt. által nyújtott a lakáscélú és jelzálog-típusú OTP Hitelekről**
- 3. Értékpapír kézikönyv**
- 4. Birtokfejlesztési célú hitelekről szóló Üzletszabályzat**

2. számú melléklet Panaszkezelési szabályzatról

Az OTP Jelzálogbank Zrt. panaszkezeléssel összefüggő tevékenységét az erre vonatkozó megbízási szerződés alapján az OTP Bank Nyrt. látja el, az alábbi szabályzat alapján.

„Az OTP Bank Nyrt. Panaszkezelési Szabályzata

Az OTP Bank Nyrt. fogadja, nyilvántartásba veszi és kivizsgálja a Bankkal üzleti kapcsolatba kerülő ügyfél mindazon szóban vagy írásban előterjesztett panaszát, amelyben elégedetlenségét fejezi ki a Bank termékével, szolgáltatásával, illetve szervezeti egységének vagy munkatársának eljárásával kapcsolatban, továbbá kifogásolja a Bank szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, annak teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét vagy mulasztását. Azoknál a tranzakciónál, melyeknél az OTP Bank Nyrt. pénzügyi közreműködőként vállal szerepet, az ügyfél a felmerülő észrevételeit a pénzügyi teljesítésre vonatkozóan az OTP Bank Nyrt.-nél, míg a vásárolt termékkel, igénybe vett szolgáltatással kapcsolatban, a kereskedőnél, illetve szolgáltatónál jelezheti.

A leányvállalatokra vonatkozó panaszok esetén annak jellegétől és az OTP Bank Nyrt. érintettségétől függően, illetve az ügyfél egyéb banki szerződéseire tekintettel dönt a Bank arról, hogy a panaszt saját hatáskörben kivizsgálja és rendezi, vagy illetékességből és intézkedés céljából átadja az érintett leányvállalatnak. Amennyiben a panaszt illetékességből átadja, annak tényéről értesíti a bejelentőt.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél meglévő szerződésével kapcsolatban kérelmet fogalmaz meg, a banki termékekről, szolgáltatásokról információt kér, ezek fejlesztésére javaslatot tesz, vagy ezeket érintően véleményét fogalmaz meg.

Jelen szabályzatban foglaltak megfelelnek a Magyar Nemzeti Bank 13/2015. (X.16.) számú ajánlásnak.

1. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJA

Az ügyfelek a panaszokat az alábbi módon nyújthatják be Bankunkhoz:

Interneten 0-24 óráig

- Az OTP Bank Nyrt. honlapján keresztül a kapcsolat menüpontban (https://www.otpbank.hu/OTP_Portal/online/Kapcsolat.jsp)
- Elektronikusan az informacio@otpbank.hu, az information@otpbank.hu, illetve bankkártyával kapcsolatban a reklamacio@otpbank.hu email címen

Telefonon 0-24 óráig

- Az Információs Központi Információs Vonalon keresztül, melynek eléréséhez nem szükséges OTPdirekt szerződéssel rendelkezni a (06 1/30/20/70) 3666 388 telefonszámon
- OTPdirekt szerződés birtokában az OTPdirekt telefonos ügyintézői szolgáltatáson keresztül a (06 1/30/20/70) 3 666 666 telefonszámon

- A Bankkártya Contact Center (06 1/30/20/70) 3 666 000 telefonszámán

Levélben

- Az OTP Bank Nyrt. Ügyfélkapcsolati Kompetencia Központ 1876 Budapest postacímen

Telefaxon

- (06 1) 3 662 607 faxszámon

Bankfiókokban, ügyintézőkön keresztül, nyitvatartási időben

- Személyesen szóban és írásban
- Más által átadott irat útján
- Meghatalmazott útján (a bankfiókokban és a Bank honlapján elérhető mintanyomtatvány alapján)
A bankfiókok listája és nyitvatartási ideje a www.otpbank.hu honlapon megtekinthető.

A Bank lehetővé teszi, hogy az ügyfelek az írásbeli panasz benyújtásához alkalmazhassák a Magyar Nemzeti Bank (MNB) honlapján közzétett panaszkezelési formanyomtatványt, mely az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében, valamint a Bank honlapjáról is elérhető.

Bármelyik elektronikus elérhetőség meghibásodása esetén, az ügyfelek a panaszokat az egyéb, 1. pontban felsorolt módokon nyújthatják be.

A panasz jellegétől és tartalmától függ, hogy a kivizsgáláshoz az alábbiakban felsoroltak közül mely adatok megadását kérjük az ügyféltől:

- Ügyfél neve
- Ügyfél számlaszáma (bankszámla száma/értékpapírszámla stb.)
- Ügyfél bankkártya száma
- Ügyfél állandó lakcíme/levelezési címe
- Ügyfél telefonszáma
- Ügyfél email címe (ha elektronikus levélben vár választ)
- Értesítés módja
- Panasszal érintett termék(ek), szolgáltatások
- Panasz leírása, oka
- Panaszos igénye
- Panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata
- Meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás
- Panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

Az OTP Bank Nyrt. a panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

Az OTP Bank Nyrt. munkatársai soha, semmilyen módon nem kérik az ügyfelektől a titkos azonosító kódjaikat (pl. PIN kód, Telekód, 7 jegyű titkos kód).

2. PANASZ FOGADÁSA, KIVIZSGÁLÁSA

Az OTP Bank Nyrt. a hozzá érkező panaszt fogyasztóbarát módon mérlegeli, valamint törekszik azokat hatékonyan és gyorsan kezelni. A Bank a panaszkezelési eljárás során az ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el. Továbbá az olyan fogyasztói magatartást veszi alapul, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

Az ügyfélnek lehetősége van telefonon, illetve interneten időpontot kérni az észrevételére vonatkozó jegyzőkönyv bankfiókban történő felvétele, illetve a kapcsolódó dokumentumok benyújtása céljából az 1. pontban meghatározott helyeken. Az OTP Bank Nyrt. ügyintézője telefonon vagy e-mailben nyújt tájékoztatást a felajánlott/elfogadott időpontról.

A bankfiókban személyesen tett panaszt, amennyiben lehetséges, az OTP Bank Nyrt. azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Amennyiben a panasz a szokásos ügyintézési idő alatt nem rendezhető, vagy az ügyfél nem ért egyet a részére adott szóbeli tájékoztatással, a panaszt, valamint a bank szóbeli tájékoztatását írásba kell foglalni. Ezekben az esetekben az ügyintéző a reklamáció, az alábbiakban részletezett adatait tartalmazó jegyzőkönyvet az OTP Bank Nyrt. bejelentés kezelő rendszerében rögzíti, azt két példányban kinyomtatja, és az ügyfélnek átadja. Ha az ügyfél a jegyzőkönyv tartalmával egyetért, egy, általa aláírt példányt az OTP Bank Nyrt. részére visszaad.

A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítése,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - az ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

Amennyiben az ügyfél nem ért egyet a jegyzőkönyvben foglaltakkal, lehetősége van a panasz tartalmának módosítását kezdeményezni. Teljes egyetértés esetén és aláírást követően megtörténik a panasz OTP Bank Nyrt. általi elektronikus nyilvántartásba vétele, amely során a panasz egy egyedi azonosítót kap.

A telefonon közölt panasz esetén az OTP Bank Nyrt. a hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében, úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Az OTP Bank Nyrt. Telefonos ügyfélszolgálattal folytatott, valamint az Ügyfélkapcsolati Kompetencia Központ által küldött válaszlevélben megadott telefonszámokon kezdeményezett beszélgetések hanganyagát az OTP Bank Nyrt. rögzíti.

A telefonon bejelentett panaszt, amennyiben lehetséges, az OTP Bank Nyrt. azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz telefonon történő kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az OTP Bank Nyrt. a panaszról, valamint az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet készít. Amennyiben a jegyzőkönyv tartalmát visszaolvasás után az ügyfél jóváhagyja, a Bank bejelentés kezelő rendszerében rögzíti azt. Az OTP Bank Nyrt. a jegyzőkönyv másolati példányát a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek megküldi.

Az OTP Bank Nyrt az OTPdirekt szerződés alapján kezdeményezett, azonosított hívásoknál a hívás idejének, míg a nem OTPdirekt szerződés alapján kezdeményezett hívások esetén – amennyiben az ügyfél az OTP Bank Nyrt. számára kétséget kizáróan azonosítható - az ügyintéző nevének és a hívás pontos idejének, vagy az indító telefonszám és a hívás pontos idejének a megadásával biztosítja az ügyfél kérésére a rögzített hívás visszahallgatását, továbbá térítésmentesen – az ügyfél kérésének megfelelően – huszonöt napon belül a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvétel másolatát.

Amennyiben az ügyfél nem jelöli meg, hogy a hangfelvételtől készített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát kéri, az OTP Bank Nyrt. a hangfelvétel másolatát bocsátja az ügyfél rendelkezésére.

Az Ügyfél és az OTP Bank Nyrt. pozíciója közötti egyensúly megőrzése érdekében a telefonbeszélgetést folytató Ügyfél számára is biztosított, hogy rögzítse a beszélgetést. Az Ügyfél ezen tevékenysége kizárólag azon cél elérése érdekében történhet, mely miatt az OTP Bank Nyrt. is rögzíti a beszélgetést. Az Ügyfél a hangrögzítésről a telefonbeszélgetés megkezdésekor köteles tájékoztatni az OTP Bank Nyrt-t.

Az Ügyfél sem az OTP Bank Nyrt, sem az Ügyfél által rögzített hanganyagot nem hozhatja nyilvánosságra, azt kizárólag az OTP Bank Nyrt-vel folytatott esetleges jogvita során használhatja fel.

Vita esetén az OTP Bank Nyrt. minden esetben az OTP Bank Nyrt. által rögzített hanganyagot veszi figyelembe.

A hanganyagokat az OTP Bank Nyrt. öt évig őrzi meg.

Amennyiben a panasz elektronikus levél formájában érkezik, az OTP Bank Nyrt. az ügyfelet egy elektronikus válaszüzenetben értesíti, hogy panaszát nyilvántartásba vette.

Bankunkhoz bármilyen módon (interneten, telefonon, levélben, telefaxon, bankfiókban, az OTPdirekt internetes szolgáltatás keretében elérhető postaláda üzenetben) benyújtott panaszra Bankunk elektronikus válaszlevél formájában az Ügyfél részére - adatai biztonsága érdekében - kizárólag általános, a Bank üzletszabályzatainak, kondíciós listáinak tartalmával kapcsolatban, banktitoknak/értékpapírtitoknak nem minősülő információkat adhat. Minden egyéb esetben a Bank az Ügyfél számláival és szerződéseivel, azok meglétével kapcsolatos, illetve konkrét megbízásokra és tranzakciókra vonatkozó banktitkot/értékpapírtitkot tartalmazó válaszát postai úton, az Ügyfél levelezési címére küldi meg.

Az OTP Bank Nyrt. a panasz kivizsgálását térítésmentesen teszi, ezért külön díjat nem számít fel.

3. A PANASZKEZELÉSHEZ SZÜKSÉGES TOVÁBBI ADATOK BEKÉRÉSE AZ ÜGYFÉLTŐL

Amennyiben a panasz nem tartalmaz elegendő információt annak érdemi kivizsgálásához, az OTP Bank Nyrt. telefonon, illetve írásban megkeresheti a bejelentőt a hiányzó adatok pótlása érdekében.

Telefonos megkeresés esetén a beszélgetés hanganyaga rögzítésre kerül, amely tényről a hívás elején az OTP Bank Nyrt. ügyintézője tájékoztatja az ügyfelet. Telefonos megkeresés esetén az adatvédelmi szempontokra tekintettel az OTP Bank Nyrt. munkatársa a hívás elején elvégzi az ügyfél azonosítását, mely során a nyilvántartó rendszerekben szereplő személyes adatokra, illetve az ügyfél pénzügyi szokásaira vonatkozó kérdéseket tesz fel. Az ügyfelek adatainak védelme érdekében kizárólag a sikeres ügyfél azonosítást követően tesz fel az ügyintéző az ügyfelek részére a benyújtott reklamációval kapcsolatos adatokra vonatkozóan kérdéseket.

4. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

A Bank a panaszokról elektronikus nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- az ügyfél nevét,*
- az ügyfél számlaszámát (bankszámla /értékpapírszámla stb.), vagy*
- az ügyfél bankkártya számát,*
- az ügyfél állandó lakcímét/levelezési címét,*
- az ügyfél telefonszámát,*
- az ügyfél email címét (ha elektronikus levélben vár választ),*
- az értesítés módját,*
- a panasz típusát,*
- a panasszal érintett termék(ek)et, szolgáltatás(oka)t,*
- a panasz bejelentésének módját,*
- a panasz okát,*
- a panaszos igényét,*
- a panasz rövid leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését, a bemutatott dokumentumok jegyzékét,*
- a panasz benyújtásának időpontját, amely megegyezik az elektronikus nyilvántartásba vétel (jegyzőkönyv felvételének) időpontjával,*
- a panasz kivizsgálásával foglalkozó, végrehajtásért felelős ügyintéző nevét,*
- a kivizsgáláshoz illetve rendezéshez szükséges intézkedéseket, elutasítás esetén annak indokát,*
- az intézkedések teljesítésének határidejét, valamint*

- a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

5. A PANASZ KEZELÉSE

Az egységes, hatékony és magas színvonalú ügyfélkiszolgálás érdekében a panaszok kezelését az OTP Bank Nyrt.-nél központosítva az Ügyfélkapcsolati Kompetencia Központ végzi, ahol az adott szakterületre specializálódott szakértők válaszolják meg az ügyfelek megkereséseit.

A Bank a panasz kivizsgálásának eredményéről szóló tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, mely tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegét.

A panaszra küldött válaszlevélben az OTP Bank Nyrt. feltünteti a panaszt kezelő, illetékes szakértő ügyintézők nevét, valamint az OTP Bank Nyrt. írásbeli és telefoni elérhetőségeit.

Az OTP Bank Nyrt. a panasz kezelését a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvényben (Hpt., a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendeletben és a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII. 23.) MNB rendeletben) foglaltaknak megfelelően végzi.

Amennyiben az ügyfél panasza több terméket, szolgáltatást, illetve területet érint, az OTP Bank Nyrt. a szükséges információk birtokában törekszik arra, hogy egy egységes levélben adjon választ a bejelentő minden panaszára és minden általa feltett kérdésre.

Az OTP Bank Nyrt. a panaszokat a rendelkezésére bocsátott és általa ismert körülményeket figyelembe véve tekinti át. Ugyanazon ügyfél ismételt – a korábbi panasszal megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó – panaszára a jogszabályi követelmények figyelembe vétele mellett, a törvényi határidőn belül, indoklással ellátott álláspontját úgy küldi meg, hogy a korábbi panaszra adott válaszát csatolja.

Az OTP Bank Nyrt. leányvállalatainak tevékenységével kapcsolatban beérkező panaszok esetében az ügy kivizsgálása érdekében a Bank felveszi a kapcsolatot az érintett szervezettel, melynek eredményeképpen az ügyfél a panasz jellegétől és összetettségétől függően vagy a leányvállalattól, vagy az OTP Bank Nyrt.-től kap választ.

Az OTP Bank Nyrt., indoklással ellátott álláspontját az Ügyfélkapcsolati Kompetencia Központ vagy a leányvállalat a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldi az ügyfélnek. Kivételt képeznek ez alól a bankkártyás reklamációk, amelyekre a Betéti Kártya Üzletszabályzat vagy a Lakossági Hitelkártya Üzletszabályzat előírásai vonatkoznak. Amennyiben nem adható válasz a panasz közlését követő 30 naptári napon belül, a Bank tájékoztatja az ügyfelet a késedelem okáról, egyben lehetőség szerint megjelöli vizsgálat befejezésének várható időpontját.

A Bank a panasz elutasítása esetén tájékoztatja az ügyfelet, hogy a panasz fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásával és megszűnésével továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult. Tájékoztatást ad továbbá, hogy fogyasztóvédelmi eljárás a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál kezdeményezhető, a szerződéssel kapcsolatos jogvita esetén az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT), vagy bírósághoz fordulhat.

Válaszadás során az OTP Bank Nyrt. elsősorban a számlavezető rendszerekben regisztrált elérhetőségeket használja fel a kapcsolattfelvétel érdekében.

A panaszt és az arra adott választ az OTP Bank Nyrt. 8 évig őrzi meg.

A Bank a panasz kivizsgálás folyamatára vonatkozóan ügyfél-elégedettség felmérést végezhet.

Az OTP Bank Nyrt. fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót jelölt ki és erről tájékoztatja a Magyar Nemzeti Bankot.

6. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

Az OTP Bank Nyrt. a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

Amennyiben az ügyfél a panaszára kapott válasszal nem ért egyet, esetleg új információval vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti az Ügyfélkapcsolati Kompetencia Központtól a 1. pontban megjelölt elérhetőségek valamelyikén a panasz felülvizsgálatát. Ebben az esetben ügye egy magasabb döntéshozói szintre kerül, ahol az OTP Bank Nyrt. ismét megvizsgálja panaszát.

Abban az esetben, ha az ügyfél a kapott választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy felmerülő panaszát az OTP Bank Nyrt. nem megfelelően kezelte, azt elutasította, lehetősége van reklamációjával írásban a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulni, illetve az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testület, vagy a bíróság eljárását kezdeményezni.

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ
levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777
telefon: (06 80) 203-776
e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Pénzügyi Békéltető Testület
levelezési címe: 1525 Budapest, Pf. 172
telefon: (06 80) 203 776
e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) illetve a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése céljára rendszeresített formanyomtatványok megtalálhatóak az MNB honlapján, valamint bankfiókjainkban. Az ügyfél az OTP Bank Nyrt. bármely az 1. pontban feltüntetett ügyfélszolgálati elérhetőségén kérheti a fenti formanyomtatványok költségmentes megküldését.

Az Európai Parlament és a Tanács fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete (Rendelet) alapján az Európai Bizottság létrehozott egy online vitarendezési platformot.

A Rendelet szerint az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Európai Unióban letelepedett szolgáltatók közötti, online szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére irányuló kommunikációt ezen a platformon keresztül kell a fogyasztóknak biztosítani.

A Rendelet hatálya közvetlenül kiterjed a Magyarországon székhellyel rendelkező pénzügyi szolgáltatóra, így az OTP Bank Nyrt-re is, amennyiben közte és a fogyasztó között létrejött online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban pénzügyi fogyasztói jogvita merül fel.

A fogyasztó a Rendelet szerint online vitarendezési platformon keresztül online kezdeményezheti a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését a közösen megválasztott vitarendezési fórumnál. Magyarországon a pénzügyi fogyasztói jogviták rendezésére a Pénzügyi Békéltető Testület jogosult.

Az online vitarendezési platform honlapja: <http://ec.europa.eu/odr>

A felhasználói útmutató elérhető az online vitarendezési platform honlapján: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/userguide/>

Az ügyfél panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

3. számú melléklet Tájékoztató a Központi Hitelinformációs rendszerről

Az OTP Jelzálogbank Zrt. hitelszámláinak vezetésével összefüggő tevékenységét az erre vonatkozó megbízási szerződés alapján az OTP Bank Nyrt. látja el, mellyel összefüggésben a jogszabályban meghatározott esetekben a KHR rendszerbe történő bejelentést az OTP Bank Nyrt., az alábbi szabályzat alapján.

„A KÖZPONTI HITELINFORMÁCIÓS RENDSZERRŐL

A KÖZPONTI HITELINFORMÁCIÓS RENDSZER RÉSZÉRE TÖRTÉNŐ ADATSZOLGÁLTATÁS

A hitelképesség differenciáltabb megítélése, és ezáltal a hitelezés szélesebb körű lehetővé tétele, valamint a referenciaadat-szolgáltatók biztonságosabb működése, a hitelezési kockázat csökkentésének elősegítése céljából a jelen mellékletben meghatározott referenciaadatok a Központi Hitelinformációs Rendszerbe (KHR)) továbbításra kerülnek a jelen mellékletben meghatározott esetekben. Az OTP Bank Nyrt. a referenciaadatokat a KHR, mint zárt rendszerű adatbázis kezelésére felhatalmazott pénzügyi vállalkozás, a Bankközi Informatika Szolgáltató Zrt. (székhely: 1205 Budapest, Mártonffy u. 25-27.; nyilvántartásba vette a Fővárosi Törvényszék mint Cégbíróság Cg. 01-10-042513 cégszámon; honlap: <http://www.bisz.hu>; továbbiakban: BISZ Zrt.) részére adja át azzal, hogy ezen referenciaadatokat a BISZ Zrt. a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvénynek (a továbbiakban: KHR tv.) és az egyéb vonatkozó jogszabályok előírásainak megfelelően kezelje.

FOGALMAK

- a) nyilvántartott személy: valamennyi olyan természetes személy, illetve vállalkozás, akinek, vagy amelynek referenciaadatait a BISZ Zrt. kezeli;
- b) befektetési hitel: a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Bszt.) 4. § (2) bekezdés 7. pontja szerinti hitel;
- c) pénzügyi szolgáltatás: a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 3. § (1) bekezdés b)-c) és f)-g) pontjában foglalt tevékenységek, ideértve a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény 3. § (1) bekezdés 29. pontja és 5. § (6) bekezdés d) pontja szerinti jelzáloghitelezést és a közraktárakról szóló 1996. évi XLVIII. törvény 28. §-a szerinti kölcsönnyújtást is;
- d) értékpapír-kölcsönzés: a tőkepiacról szóló 2001. évi CXX. törvény (a továbbiakban: Tpt.) 5. § (1) bekezdés 44. pontjában foglalt tevékenység;
- e) referenciaadat: bármely olyan adat, ideértve a nyilvántartott személy személyazonosító adatait is, amelyet a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás törvény alapján kezelhet
- f) referenciaadat-szolgáltató:
1. a pénzügyi szolgáltatások legalább egyikét végző pénzügyi intézmény, pénzforgalmi intézmény, elektronikuspénz-kibocsátó intézmény, biztosító, közraktár
 2. a Diákhitel Központ Zrt.,
 3. a befektetési hitelt nyújtó hitelintézet, befektetési vállalkozás,
 4. az értékpapír-kölcsönzést végző befektetési vállalkozás, befektetési alap, befektetési alapkezelő, elszámolóházi tevékenységet végző szervezet, önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, magánnyugdíjpénztár, pénzügyi intézmény, központi értéktár és biztosító, valamint
 5. a határon átnyúló szolgáltatást végző, az Európai Unió másik tagállamában székhellyel rendelkező hitelező, ha a KHR-hez csatlakozott.
- g) vállalkozás: a gazdasági társaság, fióktelep, az európai részvénytársaság, a szövetkezet, az európai szövetkezet, az európai gazdasági egyesülés, a lakásszövetkezet és az egyéni vállalkozó, ide nem értve a referenciaadat-szolgáltatót.

I. A KHR TV. SZERINTI ADATÁTADÁS

1. Az OTP Bank Nyrt. a pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó szerződés (ezek:
 - o hitel és pénzkölcsön nyújtása;
 - o pénzügyi lízing;
 - o olyan papír alapú készpénz-helyettesítő fizetési eszköz (például papír alapú utazási csekk, váltó) kibocsátása, illetve az ezzel kapcsolatos szolgáltatás nyújtása, amely nem minősül pénzforgalmi szolgáltatásnak;
 - o kezesség és bankgarancia vállalása, valamint egyéb bankári kötelezettség vállalása), a befektetési hitel nyújtására vonatkozó szerződés, valamint az értékpapír-kölcsönzésre vonatkozó szerződés, továbbá a jogszabályban meghatározott hallgatói hitelszerződés (a továbbiakban együtt: az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződés) megkötését követően haladéktalanul írásban átadja a KHR részére a természetes személyeknek, illetve vállalkozásoknak a II/4.1 és II/4.2 a)-d) és k) valamint III/4.1. és III/4.2 a)-d) és l) pontokban meghatározott referenciaadatait.
2. A referenciaadatok KHR-be történő átadását megelőzően az OTP Bank Nyrt. beszerzi az ügyfél írásbeli nyilatkozatát arra vonatkozóan, hogy hozzájárul-e az adatai KHR-ből történő, más referenciaadat-szolgáltató általi – a KHR tv-ben meghatározott esetben történő – átvételéhez. **Ezt a hozzájárulást a természetes személy ügyfél - az adatok KHR-ben történő nyilvántartásának időtartama alatt - bármikor megadhatja.** Nem szükséges az ügyfél hozzájárulása a II./1.,2., 3. pontok, valamint III./1.,2 pontok alapján kezelt adatok átvételéhez. **Ha az ügyfél nem járul hozzá adatai KHR-ből történő átvételéhez, úgy a KHR a II./4.1 pont és a II./4.2 a)-d) alpontjai, valamint a II./4.5 pontja szerinti adatokat tartalmazza.**
3. A természetes személy ügyfél I./2 pont szerinti írásbeli nyilatkozata vonatkozik a természetes személy ügyfél valamennyi adatszolgáltatás tárgyát képező szerződésére. Ha az ügyfél adatszolgáltatás tárgyát képező szerződéseire vonatkozásában az I/2. pont szerinti írásbeli nyilatkozata tartalmán a későbbiekben változtat, és írásbeli hozzájárulását visszavonja vagy megadja, úgy minden esetben a természetes személy időben legkésőbb keletkezett írásbeli nyilatkozata lesz irányadó minden adatszolgáltatás tárgyát képező szerződésére.

II. Természetes személyek

1. Az OTP Bank Nyrt. a BISZ Zrt. részére **írásban** átadja a természetes személynek a törvényben meghatározott adatait, **aki az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződés megkötésének kezdeményezése során**
 - a) **valótlan adatot közöl és ez okirattal bizonyítható, illetve**
 - b) **hamis vagy hamisított okirat használata miatt a bíróság jogerős határozatában a 2013. június 30-ig hatályban volt, a Büntető Törvénykönyvről szóló 1978. évi IV. törvény (a továbbiakban: 1978. évi IV. törvény)) 274-277. §-ában vagy a Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény (a továbbiakban: Btk.) 342., 343., 345. és 346. §-ában meghatározott bűncselekmény elkövetését állapítja meg.**
2. Az OTP Bank Nyrt. a BISZ Zrt. részére **írásban** átadja annak a természetes személynek a törvényben meghatározott adatait, **aki az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződésben vállalt fizetési kötelezettségének oly módon nem tesz eleget, hogy a lejárt és meg nem fizetett tartozásának összege meghaladja a késedelembe esés időpontjában érvényes legkisebb összegű havi minimálbért és ezen minimálbérösszeget meghaladó késedelem folyamatosan, több mint kilencven napon keresztül fennállt.**

Ugyanazon személy szerződésszegését több jogviszony egyidejű fennállása esetén jogviszonyonként külön-külön kell figyelembe venni.
3. Az OTP Bank Nyrt. a BISZ Zrt. részére **írásban** átadja annak a természetes személynek a törvényben meghatározott adatait, **akivel szemben a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használata miatt a bíróság jogerős határozatában a 2013. június 30-ig hatályban volt 1978. évi IV. törvény 313/C. §-ában vagy a Btk. 374. § (5) bekezdésében és 393. §-ában meghatározott bűncselekmény elkövetését állapítja meg.**
4. A KHR tv. szerint átadható, természetes személyekkel kapcsolatos adatok (referenciaadatok) köre:
 - 4.1 Azonosító adatok (a II/1., 2. és 3. pontban foglaltak alapján adhatók át):
 - a) név,
 - b) születési név,
 - c) születési idő, hely,
 - d) anyja születési neve,
 - e) személyi igazolvány (útlevel) szám vagy egyéb, a személyazonosság igazolására a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény szerint alkalmas igazolvány száma,
 - f) lakcím,
 - g) levelezési cím
 - h) elektronikus levelezési cím..**
 - 4.2. **Az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződés adatai:** (a II/2. pontban foglaltak alapján adhatók át):
 - a) a szerződés típusa és azonosítója (száma),
 - b) a szerződés megkötésének, lejáratának, megszűnésének időpontja,
 - c) ügyféli minőség (adós, adóstárs),
 - d) a szerződés összege és devizaneme, valamint a törlesztés módja és gyakorisága,
 - e) **a II/1. pontban** meghatározott feltételek bekövetkezésének időpontja,
 - f) **a II/1. pontban** meghatározott feltételek bekövetkezésakor fennálló lejárt és meg nem fizetett tartozás összege,
 - g) a lejárt és meg nem fizetett tartozás megszűnésének módja és időpontja,
 - h) a követelés másik referenciaadat-szolgáltató részére történő átruházására, perre utaló megjegyzés
 - i) előtörlesztés ténye, ideje, az előtörlesztett összeg és a fennálló tőketartozás összege, pénzneme,**
 - j) fennálló tőketartozás összege és pénzneme.**

k) a szerződéses összeg törlesztő részletének összege és devizaneme.

4.3. Az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződés adatai (a II/1. pontban foglaltak alapján adhatók át):

- a) az igénylés elutasításának időpontja, indoka,
- b) okirati bizonyítékok,
- c) **jogerős bírósági határozat száma, az eljáró bíróság megnevezése, a határozat rendelkező részének tartalma.**

4.4 A készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használatával kapcsolatos adatok (a II/3. pontban foglaltak alapján adhatók át):

- a) a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz típusa és azonosítója (száma),
- b) a letiltás időpontja,
- c) a letiltott készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel végrehajtott műveletek időpontja, száma, összege,
- d) a jogosulatlan felhasználások száma,
- e) az okozott kár összege,
- f) a bírósági határozat jogerőre emelkedésének időpontja,
- g) perre utaló megjegyzés.

4.5 A hozzájárulás megtagadásával kapcsolatos adatok

- a) a nyilatkozat kelte (hely, dátum),
- b) a referenciaadat-szolgáltató azonosító adatai,
- c) az ügyfél azonosító adatai,
- d) a hozzájárulás megtagadására utaló megjegyzés.

- 5. **A BISZ Zrt. az I/1. pont szerint kapott adatokat a szerződéses jogviszony megszűnését követően – a 7. pontban foglalt kivétellel egy munkanapon belül véglegesen és vissza nem állítható módon törli.**
- 6. **A BISZ Zrt. a KHR természetes személyekre vonatkozó azonosító adatait – amennyiben azok a II/2. pont alapján kerülnek átadásra - a késedelmes tartozás teljesítése esetén, a késedelmes tartozás teljesítésétől számított egy év elteltével haladéktalanul és vissza nem állítható módon törli.**
- 7. **Az OTP Bank Nyrt. az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződések megkötésével egyidejűleg a szerződést kötő természetes személyt írásban tájékoztatja arról a lehetőségről, hogy adatait a BISZ Zrt. a nyilvántartott természetes személy kérésére a szerződéses jogviszony megszűnését követően is kezelheti. A nyilvántartott természetes személy a szerződés megkötésekor vagy a szerződés fennállása során - az OTP Bank Nyrt. útján - írásban kérheti a BISZ Zrt-től, hogy adatait a BISZ Zrt. a szerződéses jogviszony megszűnését követő legfeljebb öt évig kezelje. A jogviszony megszűnését követő adatkezeléshez való hozzájárulás a szerződéses jogviszony megszűnéséig az OTP Bank Nyrt. útján, azt követően a BISZ Zrt-nél közvetlenül, írásban bármikor visszavonható.**

III. Vállalkozások

- 1. **Az OTP Bank Nyrt. a BISZ Zrt. részére írásban átadja annak a vállalkozásnak a III/4.1 és III/4.2 pontok szerinti referenciaadatait, aki az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződésben vállalt fizetési kötelezettségének oly módon nem tesz eleget, hogy a lejárt és meg nem fizetett tartozása több mint harminc napon keresztül fennállt.**
- 2. **Az OTP Bank Nyrt. a BISZ Zrt. részére átadja annak a vállalkozásnak a III/4.1 és III/4.4 pontok szerinti referenciaadatait, amely készpénz-helyettesítő fizetési eszköz elfogadására irányuló szerződésben vállalt kötelezettségét megszegte, és emiatt a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz elfogadására irányuló szerződését a referenciaadat-szolgáltató felmondta vagy felfüggesztette.**

3. Az OTP Bank Nyrt. a BISZ Zrt részére átadja annak a vállalkozásnak a melléklet III/4.1 és III/4.3 pontok szerinti referenciaadatait, amelynek fizetési számlájával szemben - fedezethiány miatt harminc napot meghaladó időszak alatt, megszakítás nélkül egymillió forintnál nagyobb összegű sorba állított követelést tartanak nyilván.

4. A KHR tv szerint átadható, vállalkozásokkal kapcsolatos adatok (referenciaadatok) köre:

4.1. azonosító adatok:

- a) cégnév, név,
- b) székhely,
- c) cégjegyzékszám, egyéni vállalkozói igazolvány szám,
- d) adószám.

4.2. Az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződés adatai:

- a) a szerződés típusa és azonosítója (száma),
- b) a szerződés megkötésének, lejáratának, megszűnésének időpontja,
- c) a szerződés megszűnésének módja,
- d) a szerződés összege és devizaneme, valamint a törlesztés módja és gyakorisága
- e) a III/1. pontban meghatározott feltételek bekövetkezésének időpontja**
- f) a III/1. pontban meghatározott feltételek bekövetkezésekor fennálló lejárt és meg nem fizetett tartozás összege**
- g) a lejárt és meg nem fizetett tartozás esedékességének időpontja és összege,
- h) a lejárt és meg nem fizetett tartozás megszűnésének időpontja és módja,
- i) a követelés másik referenciaadat-szolgáltató részére történő átruházására, perre utaló megjegyzés
- j) előtörlesztés ténye, ideje, az előtörlesztett összeg és a fennálló tőketartozás összege, valamint pénzneme,**
- k) fennálló tőketartozás összege és pénzneme.**
- l) a szerződéses összeg törlesztő részletének összege és devizaneme.

4.3. Azon **pénzforgalmi számlákkal** kapcsolatos adatok, amelyeken sorba állított követeléseket tartottak nyilván:

- a) a **pénzforgalmi számla vezetésére vonatkozó** szerződés azonosítója (száma),
- b) sorba állított követelések összege és devizaneme,
- c) a követelések sorba állításának kezdő és megszűnési időpontja,
- d) perre utaló megjegyzés,

4.4. A készpénz-helyettesítő fizetési eszköz elfogadására irányuló szerződésre vonatkozó adatok:

- a) a szerződés megkötésének, lejáratának, megszűnésének, felfüggesztésének időpontja,
- b) perre utaló megjegyzés

IV. A BISZ ZRT. ADATKEZELÉSE

1. A BISZ Zrt. felelős a referenciaadat-szolgáltatók által átadott referenciaadatok teljes körű és naprakész nyilvántartásáért, az adatbázis teljességéért és folyamatos fenntartásáért.
2. A KHR adatkezelése automatizált módon történik. A referenciaadat-szolgáltatók által megküldött az azonos természetes személyekre vonatkozó referenciaadatok a KHR-ben a **referenciaadat-szolgáltató általi adatátvétel céljából** összekapcsolhatók.
3. A BISZ Zrt. a KHR-be történő adattovábbítás céljából kizárólag a referenciaadat-szolgáltató által átadott referenciaadatot veheti át, és a KHR-ből kizárólag az általa kezelt referenciaadatot adhatja át a referenciaadat-szolgáltatónak. Az adatkérési igényben megjelölt nyilvántartott személyre vonatkozó referenciaadaton kívül a KHR-ből a referenciaadat-szolgáltató részére

egyéb adat nem adható át. A KHR-ből a Diákhitel Központ Zrt. részére az ügyféltájékoztatási célú adatátadáson kívül – referenciaadat nem adható át.

4. **Az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződés megkötését megelőzően a referenciaadat-szolgáltató a BISZ Zrt.-től átveszi:**
 - a) **természetes személy ügyfél esetében - ha az I/2. pont szerinti írásbeli nyilatkozatában ahhoz hozzájárult - a II/4.1-II/4.4 pontjai szerinti referenciaadatokat**
 - b) **természetes személy ügyfél esetében - ha az I/2. pont szerinti írásbeli nyilatkozatában nem járult hozzá adatai lekérdezéséhez - a II/4.5 pontja szerinti, továbbá a II/1., 2., 3. pontokban foglaltak alapján a KHR-ben nyilvántartott referenciaadatokat**
 - c) **vállalkozások esetén a III/-4.1.–4 pontjai szerinti referenciaadatokat.**
5. **A BISZ Zrt. nyilvántartja a referenciaadatot továbbító referenciaadat-szolgáltató nevét, székhelyét, telephelyét, fióktelepét és a kapcsolattartásra jogosult személy nevét.**
6. **Az egymás között történő adatátadás tényéről, időpontjáról és az átadott adatok köréről mind a BISZ Zrt.-nek, mind az OTP Bank Nyrt.-nek nyilvántartást kell vezetnie. E nyilvántartást a referenciaadatok nyilvántartására vonatkozó időpontig kell kezelni..**
7. **A BISZ Zrt. a számára átadott referenciaadatokat az alább meghatározott időponttól számított öt évig kezeli. Az öt év letelte után, a BISZ Zrt. a referenciaadatokat véglegesen és vissza nem állítható módon törli.**

A határidő számításának kezdete:

- a) **a II/2. pont szerinti esetben, ha a tartozás nem szűnt meg, a II/2. pont szerinti adatátadás időpontjától számított ötödik év vége,**
 - b) **a III/1. pont szerinti esetben, ha a tartozás nem szűnt meg, a III/1. pont szerinti adatátadás időpontjától számított ötödik év vége**
 - c) **az adat átadásának időpontja a II/1., II/3., III/2. pontok szerinti esetben**
 - d) **a követelések sorba állításának megszűnési időpontja a III/3. pont szerinti esetben,**
 - e) **a vállalkozásnak a pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó szerződése megszűnésének időpontja**
8. **A BISZ Zrt. haladéktalanul és véglegesen törli a referenciaadatot, ha a referenciaadat szolgáltató nem állapítható meg, vagy ha tudomására jut, hogy a referenciaadat jogellenesen került a KHR-be.**
 9. **Az OTP Bank Nyrt. által átadott referenciaadatokat a BISZ Zrt. további referenciaadat-szolgáltatónak (hitelintézetek, pénzügyi vállalkozások, befektetési vállalkozások, stb.) adhatja át a jogszabályban meghatározott azon célból, hogy ezen referenciaadat-szolgáltató a nyilvántartottal kötendő meghatározott pénzügyi szolgáltatásra, befektetési hitelre, értékpapír-kölcsönzésre irányuló szerződés megkötése előtt megalapozott döntést hozhasson vagy a nyilvántartott által kezdeményezett tájékoztatást megadhatta. Az OTP Bank Nyrt. ugyanígy más referenciaadat-szolgáltató által átadott adatot igényelhet a KHR-ből befektetési hitel nyújtására, illetőleg értékpapír-kölcsönzésre vonatkozó szerződés megkötése előtt.**

V. AZ ÜGYFÉL TÁJÉKOZTATÁSA, JOGORVOSLAT

1. **Az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződés előkészítése során az OTP Bank Nyrt. a természetes személy Ügyfelei részére írásbeli tájékoztatást köteles adni a KHR-re irányadó szabályokról, a nyilvántartás céljáról, a nyilvántartott személyt megillető jogokról, arról, hogy a KHR által kezelt adatokat csak a KHR törvényben meghatározott célra lehet felhasználni, valamint arról, hogy adatai a KHR tv-ben meghatározott esetekben átadásra kerülnek, valamint átadásra kerülhetnek.**

2. Az OTP Bank Nyrt. átadja **természetes személy** Ügyfelei részére a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által **a honlapján megjelentetett mintatájékoztatót**.
3. A II/2. pont szerinti adatátadás tervezett végrehajtását harminc nappal megelőzően az OTP Bank Nyrt. írásban tájékoztatja a természetes személy Ügyfelét arról, hogy referenciaadatai bekerülnek a KHR-be, ha nem tesz eleget a szerződésben foglalt kötelezettségének.
4. **A természetes személy a szerződés megkötésekor aláírásával igazolja, hogy a részére az 1. pont alapján nyújtott tájékoztatást tudomásul vette.**
5. Az OTP Bank Nyrt. a vállalkozások részére – az adatátadás céljának, az átadandó adatok körének, valamint annak a megjelölésével, hogy a KHR-be történt adatátadást követően a referenciaadatokat a BISZ Zrt. a KHR tv-ben meghatározott célból további referenciaadat-szolgáltatók részére is átadhatja – a szerződés megkötését megelőzően írásbeli tájékoztatást ad arról, hogy a III/1., III/2. illetve a III/3. pontban meghatározott esetben referenciaadataik bekerülnek a KHR-be.
6. Az OTP Bank Nyrt. valamennyi, a KHR törvény szerinti, BISZ Zrt. részére történő adatátadást követően legfeljebb öt munkanapon belül írásban tájékoztatja az Ügyfelét (mind a természetes személyt, mind a vállalkozást) az adatátadás megtörténtéről.
7. Bármely referenciaadat-szolgáltatónál bárki jogosult tájékoztatást kérni arról, hogy milyen adatai szerepelnek a KHR-ben, és ezen adatait mely referenciaadat-szolgáltató adta át. A KHR-ben nyilvántartott saját adatait, valamint az arról szóló információt, hogy ki, mikor és milyen jogcímen fért hozzá ezen adatokhoz, a nyilvántartott személy korlátozás nélkül megismerheti, ezért költségtérítés és egyéb díj nem számolható fel.
8. Az Ügyfél kifogást emelhet referenciaadatainak a BISZ Zrt. részére történt átadása, azoknak a BISZ Zrt. által történő kezelése ellen, és kérheti a referenciaadat-helyesbítését, illetve törlését. A kifogást **írásban** a BISZ Zrt.-hez vagy ahhoz a referenciaadat-szolgáltatóhoz nyújthatja be, amelyik a kifogásolt adatot a KHR-be továbbította.
9. **A referenciaadat-szolgáltató, illetőleg a BISZ Zrt. köteles a kifogást annak kézhezvételét követő öt munkanapon belül kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről az Ügyfelet írásban, kézbesítési bizonyítvánnyal feladott irat formájában haladéktalanul, de legkésőbb a vizsgálat lezárását követő két munkanapon belül tájékoztatni.**
10. **Az Ügyfél referenciaadatainak jogellenes átadása és kezelése miatt, illetőleg azok helyesbítése vagy törlése céljából a referenciaadat-szolgáltató és a BISZ Zrt. ellen keresetet indíthat. A keresetlevelet a 9. pontban meghatározott tájékoztató kézhezvételét követő harminc napon belül az Ügyfél lakóhelye szerint illetékes járásbírósághoz kell benyújtani vagy ajánlott küldeményként postára adni. E határidő elmulasztása miatt igazolásnak van helye.**
11. Az Ügyfelet a keresetindítási jog akkor is megilleti, ha a referenciaadat-szolgáltató, illetve a BISZ Zrt. a KHR tv-ben meghatározott tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget. **A keresetlevél benyújtására nyitva álló határidőt ez esetben a tájékoztatási kötelezettségre megállapított határidő leteltétől kell számítani.**”