



JZB-114/2023. sz. vezérigazgatói utasítás

Általános Üzletszabályzat

Hatályos: 2023.11.27. 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 cégjegyzékszámmon  
Székhelye: 1138 Budapest, Váci út 135-139. D. ép.  
Honlap: <https://www.otpbank.hu/otpjelzalogbank>

## Tartalomjegyzék

Általános Üzletszabályzat.....	0
I. Bevezető rendelkezések.....	2
II. Azonosítás és képviselő.....	3
III. Együttműködés, tájékoztatás, okiratok, értesítések.....	6
IV. Kamatok, díjak, jutalékok, költségek.....	10
V. Teljesítés helye és ideje.....	10
VI. Titoktartás.....	10
VII. A személyes adatok védelme.....	11
VIII. Az OTP Jelzálogbank Zrt. felelőssége.....	11
IX. Megbízások.....	12
X. Biztosítéknyújtás.....	13
XI. Hitelügyletek.....	15
XII. Értékpapír ügyletek.....	16
XIII. Az Üzletszabályzat módosítása.....	16
1. számú melléklet - Üzletági üzletszabályzatok listája.....	18
2. számú melléklet - Panaszkezelési szabályzatról szóló tájékoztató.....	19
3. számú melléklet - Tájékoztató a Központi Hitelinformációs rendszerről.....	36
4. számú melléklet - Általános Adatvédelmi Tájékoztató.....	45
5. számú melléklet - Kiszervezett tevékenységek köre.....	67
6. számú melléklet - Speciális kapcsolattartási módok a moratóriumi jogszabályokban foglaltak teljesítése során.....	68

## 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 mindenkor hatályos jogszabályok, illetve a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 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-hitelintézetéről 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 képviselőjében 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 ügyintézői ellenőrző kérdésekre szóban/írásban vagy automata rendszerben feltett és erre adott válaszok alapján *vagy lakossági ügyfelek OTP Mobilbank alkalmazásába küldött push üzenet, alkalmazáson belüli jóváhagyásával történik.* Azonosított ügyfélnek tekinthető az a telefonos ügyintézői, valamint Chat szolgáltatások által kezelt (bejövő hívások fogadása, kezdeményezett kimenő hívások), „soft azonosítással” beazonosított ügyfél, aki az ügyintéző, vagy az automata rendszer által feltett személyes adatokra (pl. név, lakcím), továbbá a szerződéses adatokra (pl. szerződési feltételek körülírása) vonatkozó kérdésekre az OTP Jelzálogbank Zrt.-nél vagy megbízottjánál nyilvántartottnak megfelelően ad választ *vagy Mobilbank alkalmazáson keresztül sikeresen azonosítja magát.*

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. *Amennyiben a képviseleti jogot igazoló okiratból kétséget kizáróan ki nem tűnik, úgy a képviselő képviseleti jogának korlátozása – jogszabály ellenkező rendelkezése hiányában – az OTP Jelzálogbank Zrt.-vel, vagy megbízottjával szemben hatálytalan.*

5. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az írásban kötött szerződés egy hiteles példányát az Ügyfélnek átadja.

6. Az OTP Jelzálogbank Zrt. a pénzügyletek, az adott ügylet sajátos jellege, valamint ügyfelei érdekeinek védelme érdekében jogosult a meghatalmazás közokiratba

(közjegyzői ügyleti okirat, továbbiakban: közokirat) foglalását előírni, vagy záradékában közokiratot (közjegyzői tanúsítvány, konzuli tanúsítvány, továbbiakban együtt: tanúsítvány), illetve a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (a továbbiakban: Pp.) 325. § (1) bekezdés b), c), d) vagy e) pontjaiban rögzített feltételeknek megfelelő magánokiratot kérni.

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.

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 aláírásmintája, vagy
- amennyiben nem egyezik a meghatalmazó Ügyfél aláírása az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja rendelkezésére álló aláírásmintával,

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 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 meghatalmazót és a meghatalmazottat teljes bizonyossággal azonosítani tudja. Az ügyvédi meghatalmazásnak az ügyvéd elfogadó nyilatkozatát is tartalmaznia kell. Az ügyvédi meghatalmazásban az ügyvédi igazolvány szám, az abban szereplő nyilvántartási szám megadása vagy kamarai azonosítószám az ügyvédi bélyegző elhelyezése mellett az eljáró ügyvéd azonosításához elegendő. Az Ügyvédi Iroda részére adott meghatalmazásban az Ügyvédi Iroda

kamarai nyilvántartási száma, neve, címe mellett az Ügyvédi Iroda nevében eljáró ügyvéd ügyvédi igazolvány szám, az abban szereplő nyilvántartási szám megadása vagy kamarai azonosítószám az ügyvédi bélyegző elhelyezése mellett az eljáró ügyvéd azonosításához elegendő. Pmt. szerinti ügyfél-átvilágítást igénylő ügyintézés során, az ügyvédi meghatalmazásban, az ügyvéd természetes személyazonosító adatainak megadása is szükséges.

- 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.

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 ügyvédi tevékenységről szóló 2017. évi LXXVIII. törvény rendelkezéseinek megfelelően.

9. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja visszautasíthatja az olyan meghatalmazás alapján történő rendelkezést, amely a fenti 6-8. pontban foglalt követelményeknek nem felel meg. *A meghatalmazott kizárólag nagykorú természetes személy lehet. A meghatalmazott azonosító okmányaiból egyértelműen ki nem derülő korlátozott cselekvőképességet vagy cselekvőképtelenséget az OTP Jelzálogbank Zrt., vagy megbízottja nem köteles vizsgálni.*

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.

Az ügyvédi tevékenységről szóló 2017. évi LXXVIII. törvény 34. § szerinti ügyvédi meghatalmazás jogi képviselő ellátására szól, azzal, hogy a II/6. pont szerinti lehetőségekkel ebben az esetben is élhet a Jelzálogbank vagy megbízottja.

10. 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

*A meghatalmazás megszűnése az OTP Jelzálogbank Zrt.-vel, vagy megbízottjával szemben attól az időponttól hatályos, amikor az azt kiváltó körülményről az OTP Jelzálogbank Zrt., vagy megbízottja hiteles tudomást szerez.*

11. Az OTP Jelzálogbank Zrt. megbízottja az ügyfelek számára nyitva álló bankhelyiségekben a cégjegyzés rendjéről szóló szabályzatot és az OTP Jelzálogbank

Zrt. vagy megbízottja képviseletében 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 teljes bizonyító erejű magánokiratot jogosult – az üzletági üzletszabályzatokban meghatározott körben - a Pp. 325. § (1) bekezdésének b)-e) pontjaiban meghatározott okirati formában bekérni az Ügyfélől. 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 vagy kézjegye bíróságilag vagy közjegyzőileg hitelesített,
- c) az okiratot a jogi személy képviseletére jogosult személy a rá vonatkozó szabályok szerint megfelelően aláírja,

- d) a kamarai ügyvéd vagy kamarai 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 lakhelyének, vagy annak hiányában tartózkodási helyének olvasható formában és sajátkezű aláírásuknak.

7. 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.

8. Amennyiben nemzetközi szerződés a külföldön kiállított okiratnak a 7. 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 7. pontban meghatározottaktól eltérő okirati forma elfogadását.

9. 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.

10. 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.

11. 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.

12. 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.

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.

13. A levélben küldött küldeményeket az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja által minden esetben az Ügyfél által megadott levelezési címre küldi meg. Amennyiben a posta 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, is szolgálhat. Az OTP Jelzálogbank Zrt. az Ügyfélnek írásban kiküldött értesítéseket 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 közölni tekinteni.

14. *Amennyiben az Ügyfél és az Jelzálogbank Zrt. között létrejött szerződés eltérően nem rendelkezik, az Ügyfél és az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja közötti kapcsolattartás nyelve a magyar. Amennyiben az értesítés magyar nyelven és idegen nyelven is megküldésre kerül 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, az OTP Jelzálogbank Zrt. üzletági üzletszabályzataival és a magyar jogszabályokkal összhangban kell meghatározni.*

15. *Az Ügyfél az üzleti kapcsolat során köteles a magyar nyelvű dokumentumok, így különösen az OTP Jelzálogbank Zrt. honlapján közzétett dokumentumok értelmezését és figyelemmel kísérését folyamatosan, önállóan biztosítani. Abban az esetben, ha az OTP Jelzálogbank Zrt., vagy megbízottja egy adott értesítést idegen nyelven (is) küld*

*meg az Ügyfél részére, az adott értesítés magyar nyelvű és idegen nyelvű változata között bármely értelmezési eltérés esetén a magyar nyelvű változat az irányadó.*

*16. Az olvasni nem tudó, illetve nem képes, valamint a magyar nyelvet nem beszélő Ügyfél az OTP Jelzálogbank Zrt.-vel létesített ügyfélkapcsolat létesítésével, annak fennállása alatt köteles biztosítani, hogy az Ügyfél számára folyamatosan biztosított olyan személy segítsége és közreműködése, mely alapján képes az OTP Jelzálogbank Zrt., vagy megbízottja által az Ügyfél számára megküldött, közzétett vagy megjelölt dokumentumok értelmezésére, megértésére és ellenőrzésére.*

*17. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a panaszkezelés rendjéről az Üzletszabályzat mellékletét képező Panaszkezelési Szabályzatban tájékoztatja Ügyfeleit.*

*18. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja egyes, jogszabály által eltérő formához nem kötött, kötelezettségvállalással nem járó jognyilatkozatait a nyilatkozat megtételére jogosultak szkennelt aláírásainak dokumentumon történő elhelyezésével teszi meg.*

*19. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a pénzügyi, kiegészítő pénzügyi szolgáltatása vagy annak körébe tartozó bármely résztevékenység munkanapokon történő előzetesen tervezett szüneteltetésére bankszünnapot tarthat, amennyiben az adott szolgáltatásra vagy résztevékenységre vonatkozó jogszabályban meghatározott vagy üzletszabályzatban vállalt rendelkezésre állási értéket ezzel nem sért. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a bankszünnap tényét és a bankszünnapal érintett szolgáltatások körét legalább harminc nappal megelőzően köteles a bankfiókokban elérhető elektronikus tájékoztató termináljain elérhetővé tenni, valamint az internetes honlapján meghirdetni, az ügyfeleket internetbanki, illetve mobilalkalmazási szolgáltatásán keresztül, közvetlen üzenetben tájékoztatni.*

*20. Az OTP Jelzálogbank Zrt., vagy megbízottja hivatalból nem köteles vizsgálni az Ügyfél életben létét vagy halálát. Az OTP Jelzálogbank Zrt., vagy megbízottja az Ügyfél elhalálozásának tényét, az Ügyfél vonatkozásában halotti anyakönyvi kivonat, holtnak nyilvánító jogerős bírósági végzés, halál tényét megállapító jogerős bírósági végzés eredeti példányának bemutatása és fénymásolatának csatolása esetén, közjegyző által hagyatéki eljárás lefolytatása keretében küldött megkeresés, nem jogerős végzés kézhezvételekor, az adott hivatalos okirat OTP Jelzálogbank Zrt.-nek történő átadása, illetve bemutatása napjával fogadja el. A bejelentés valótlanságából és/vagy a hivatalos okiratok bemutatásának elmaradásából eredő károkért az OTP Jelzálogbank Zrt. nem vállal felelősséget. Az Ügyfél OTP Jelzálogbank Zrt.-nél bejelentett képviselője köteles az Ügyfél, mint képviselt személy elhalálozásának tényét az OTP Jelzálogbank Zrt.-nek haladéktalanul bejelenteni. Ennek elmulasztásából eredő esetleges károkért az OTP Jelzálogbank Zrt.-t felelősség nem terheli. Az OTP Jelzálogbank Zrt., vagy megbízottja a halál tényéről történő, hitelt érdemlő tudomásszerzést követően megteheti mindazokat az intézkedéseket, amelyekre az OTP Jelzálogbank Zrt.-t, vagy megbízottját a jelen Általános Üzletszabályzat vagy bármely üzletági üzletszabályzata feljogosítja.*

*21. Az OTP Jelzálogbank Zrt., vagy megbízottja a halál tényéről történő, hitelt érdemlő tudomásszerzést követően a képviselő rendelkezését nem teljesíti. Az Ügyfél*

*elhalálzásának tényéről való tudomásszerzést megelőzően, de az Ügyfél halálát követően, a képviselő által kezdeményezett bármely rendelkezésnek az OTP Jelzálogbank Zrt., vagy megbízottja általi teljesítésével összefüggő minden költség, kár, illetve egyéb kötelezettség, jogkövetkezmény az örökösöket és a képviselőt terheli, azért az OTP Jelzálogbank Zrt., vagy megbízottja felelősséget nem vállal.*

#### **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.

4. 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 értékpapírtitokként 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 banktitokkört 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 árutőzsdéi szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. tv. (Bsz.) az értékpapírtitok megtartásának kötelezettsége alól felmentést ad.

4. Az OTP Jelzálogbank Zrt. a központi hitelinformációs rendszerről hirdetményben tájékoztatja Ügyfeleit, amely az Üzletszabályzat 3. sz. mellékletét képezi.

## **VII. A személyes adatok védelme**

1. A személyes adatokra vonatkozó rendelkezéseket a jelen szabályzat 4. számú melléklete tartalmazza.

## **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 elvárható gondossággal vizsgálja a személyazonosság, a képviselési 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.

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 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. követeléseinek 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,

3. Az Ügyfél köteles gondoskodni az OTP Jelzálogbank Zrt. javára biztosítékkal 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 biztosítékkal leköötött vagyontárgyakat minden kár esetére 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 biztosítékaul 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 biztosítékkal 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 (*új Ptk.*) 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 (*új Ptk.*) 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 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 egyéb dokumentumok 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.
3. 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.

## **XIV. Vitás ügyek rendezése**

1. Az OTP Jelzálogbank Zrt. és az Ügyfél a közöttük esetlegesen felmerült vitás kérdésekben, jogvitáikban a vita békés úton való rendezésére törekednek.

2. Ha ez az eljárás nem vezetne eredményre, az OTP Jelzálogbank Zrt. és az Ügyfél között esetlegesen felmerült, az Üzletszabályzat hatálya alá tartozó bármely szolgáltatással vagy ezek kapcsán az OTP Jelzálogbank Zrt. és az Ügyfél között létrejött bármely szerződéssel kapcsolatos, vagy ezekből eredő jogvitáikban, amennyiben jogszabály vagy nemzetközi megállapodás kötelezően alkalmazandó rendelkezése másként nem határozza meg, továbbá Ügyféllel kötött egyedi megállapodás külön nem rendezi, a magyar bíróságok illetékesek.

OTP Jelzálogbank Zrt.

## 1. számú melléklet - Üzletági üzletszabályzatok listája

Az OTP Jelzálogbank Zrt. üzletági üzletszabályzatai:

1. A lakáscélú és szabad felhasználású jelzálog-típusú konzorciális hitelekéről szóló üzletszabályzat
2. Az OTP Jelzálogbank Zrt. által nyújtott, lakáscélú és szabad-felhasználású jelzálog-típusú OTP Hitelekéről szóló üzletszabályzat
3. Az AXA Bank Europe SA által OTP Bank Nyrt-re átruházott, majd az OTP Jelzálogbank Zrt-re engedményezett lakossági hitelek üzletszabályzata
4. Birtokfejlesztési célú hitelekéről szóló Üzletszabályzat

## 2. számú melléklet - Panaszkezelési szabályzatról szóló tájékoztató

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. fogad, nyilvántartásba vesz és kivizsgál minden szóban vagy írásban előterjesztett panaszát, amelyben a - Bankkal üzleti kapcsolatban álló vagy üzleti kapcsolatban nem álló természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet - panaszos (továbbiakban: Ügyfél) 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 harmadik fél szolgáltatót (a továbbiakban: TPP) is érintő műveletek lebonyolításával kapcsolatban az Ügyfél a felmerülő észrevételeit számlájára, valamint a számlán végzett pénzügyi teljesítésre vonatkozóan az OTP Bank Nyrt.-nél, míg a harmadik fél szolgáltatótól igénybe vett szolgáltatással kapcsolatban a TPP-nél jelezheti. A TPP-vel kapcsolatos észrevételeinek vagy panaszának kivizsgálásában az érintett harmadik fél szolgáltató az illetékes.

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 véleményt fogalmaz meg.

Jelen szabályzatban foglaltak megfelelnek a Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú ajánlásának.

Azon esetek tekintetében, amelyekre a jelen szabályzat nem tér ki, a termékre, termékcsoporthoz vonatkozó speciális üzletszabályzatokban foglaltak az irányadók.

Jelen szabályzatot az OTP Bank Nyrt. az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben kifüggeszti, valamint honlapján közzé teszi.

## **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/portal/hu/Kapcsolat>), a „Panaszom van” blokkban) vagy a Panaszkezelés menüpontban (<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Kapcsolat/Panaszkezeles>) a Hol teheti meg észrevételeit? blokkban, a Honlapon legördülő menüjében Internetbankban postaláda üzenetben
- Elektronikusan az *informacio@otpbank.hu*, az *information@otpbank.hu*, *bankkartyaelfogado helyek részére: reklamacio.kartyaelfogadas@otpbank.hu*, TPP-vel kapcsolatban az *apicomplaint@otpbank.hu*, személyes adatok kezelésével kapcsolatban az *adatvedelem@otpbank.hu* email címen

Telefonon

- Banki munkanapokon 7.30-20.00 óráig a Központi Információs Vonal (melynek eléréséhez nem szükséges OTPdirekt telefonos ügyintézői szolgáltatásra vonatkozó szerződéssel rendelkezni) (06 1/30/20/70) 3666 388 telefonszámán
- Mindennap 0-24.00 óráig OTPdirekt telefonos ügyintézői szolgáltatásra vonatkozó szerződés birtokában az OTPdirekt telefonos ügyintézői szolgáltatásunk (06 1/30/20/70) 3 666 666 telefonszámán
- Mindennap 0-24.00 óráig OTP Bankkártya HelpDesk szolgálatunk (06 1/30/20/70) 3 666 000 telefonszámán

Levélben

- Az OTP Bank Nyrt. Központi Panaszkezelési Főosztály 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 formanyomtatvány alapján)

A bankfiókok és nyitvatartási idejük a [www.otpbank.hu](http://www.otpbank.hu) honlapon megtekinthető.

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

Az elektronikus elérhetőségek bármelyikének meghibásodása esetén a panaszokat az ügyfelek a fentebb felsorolt módokon nyújthatják be.

A panasz jellegétől és tartalmától függően a kivizsgáláshoz az alábbiakban felsoroltak közül kérjük adatok megadását 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. munkatársai soha, semmilyen módon nem kérik az ügyfelektől a titkos azonosító kódjaikat (pl. PIN kód, TeleKód, 7 jegyű titkos kód).

Az OTP Bank Nyrt. a panaszt benyújtó Ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli. Az OTP Bank Nyrt. a panaszt benyújtó adatainak kezelésével kapcsolatos jogaira vonatkozóan – ideértve a jogorvoslati lehetőséget is – az „Általános Adatvédelmi Tájékoztató”-ban és a „Panaszkezelésre vonatkozó kiegészítő Adatkezelési Tájékoztató”-ban nyújt részletes információt, az Általános Adatvédelmi Rendelet és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. sz. tv. rendelkezéseivel összhangban.

## **2. PANASZ FOGADÁSA**

Az OTP Bank Nyrt. a hozzá érkező panaszt fogyasztóbarát módon kivizsgálja, valamint törekszik a panaszok hatékony és gyors kezelésére, az Ügyféllel való együttműködésre, továbbá a rugalmas és segítőkész bánásmódra a panaszkezelés teljes folyamata során. Az OTP Bank Nyrt. 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 észszerűen 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 az OTP Bank Nyrt. panasszal kapcsolatos álláspontját írásba kell foglalni. Ezekben az esetekben az ügyintéző a panaszról az alábbiakban részletezett adatokkal rögzít jegyzőkönyvet az OTP Bank Nyrt. bejelentés kezelő rendszerében, 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 panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
  - e) a panasz részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
  - f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően *ügyfélszám*, illetve pénztári azonosító,
  - g) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- h) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása.

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 a Központi Panaszkezelési Főosztály által küldött válaszevélben 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 vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat és tájékoztatja az Ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről. 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. biztosítja az Ügyfél kérésére a panaszkezeléshez kapcsolódó hangfelvétel *bankfiókban történő* visszahallgatását. *A hangfelvétel Ügyfél által megjelölt bankfiókban történő visszahallgatása érdekében az Ügyfél és az OTP Bank Nyrt. előzetesen egyeztet.* Az OTP Bank Nyrt. továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül térítésmentesen – az Ügyfél kérésének megfelelően – rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvétel másolatát:

- a) az OTPdirekt szerződés alapján kezdeményezett, azonosított hívásoknál a hívás idejének megadását követően,
- b) 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 vagy
  - az érintett telefonbeszélgetés hívásazonosítójának megadását követően.

Amennyiben az Ügyfél nem jelöli meg, hogy a hangfelvételtől készített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát kéri, az OTP Bank Nyrt. a hangfelvétel másolatát tartalmazó hanghordozót 25 *naptári* napon belül küldi meg az Ügyfél részére.

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

A panaszt tartalmazó hanganyagokat, valamint Központi Panaszkezelési Főosztállyal folytatott, a panasszal, az arra adott válasszal kapcsolatos beszélgetések hanganyagát az OTP Bank Nyrt. a törvényben meghatározott ideig őrzi meg.

Amennyiben a panasz elektronikus levél formájában érkezik, szükséges az Ügyfél azonosítása. *Az OTP Bank Nyrt. azt az Ügyfelet tekinti azonosítottnak, akit az Ügyfél által megadott személyes adatok (pl. név, születési adatok), valamint a panasz tárgyához kapcsolódó, szerződésben rögzített azonosító vagy adat (pl. számlaszám, szerződési feltételek körülírása) alapján az OTP Bank Nyrt. kétséget kizáróan, teljes bizonyossággal azonosítani tud. Írásban történő megkeresés esetén az azonosítás az Ügyfél által írásban megadott személyes adatok, valamint szerződéses adatok alapján történik.*

A sikeres azonosítást követően az OTP Bank Nyrt. az Ügyfelet egy elektronikus válaszüzenetben értesíti, hogy panaszát nyilvántartásba vette.

Amennyiben az OTP Bank Nyrt.-hez a fogyasztónak minősülő ügyfél panaszát az OTP Bank Nyrt.-nél kapcsolattartás céljából megadott elektronikus levelezési címről küldi meg, az OTP Bank Nyrt. válaszát erre a kapcsolattartás céljából megadott elektronikus levelezési címre küldi meg. *Az OTP Bank Nyrt.-nél kapcsolattartás céljából megadott elektronikus levelezési cím hiányában az OTP Bank Nyrt.-hez bármilyen módon (interneten, telefonon, levélben, telefaxon, bankfiókban, az OTPdirekt internetes szolgáltatás keretében elérhető postaláda üzenetben) benyújtott panaszra az OTP Bank Nyrt. elektronikus válaszlevél formájában az Ügyfél részére – adatai biztonsága*



érdekében – kizárólag általános, az OTP Bank Nyrt. üzletszabályzatainak, kondíciós listáinak tartalmával kapcsolatban, banktitoknak/értékpapírtitoknak nem minősülő információkat adhat az Ügyfél számláival és szerződéseivel, azok meglétével kapcsolatos, illetve konkrét megbízásokra és tranzakciókra vonatkozó banktitkot/értékpapírtitkot tartalmazó választát postai úton, az Ügyfél levelezési címére küldi meg.

Az a fogyasztónak minősülő Ügyfél, aki rendelkezik OTPdirekt internetes szolgáltatással és panaszára az OTP Bank Nyrt. választát postai úton küldte meg, a választ, valamint a panasz rögzítésekor készült jegyzőkönyvet elektronikus úton is elérheti. OTPdirekt Internetbanki szolgáltatás esetén a Számlakivonatok, szerződések, egyéb dokumentumok menüponton belül az egyéb dokumentumok fülön, új OTP InternetBankkal rendelkező ügyfeleink pedig a Dokumentumok/Egyéb menüpontban érhetik el a jegyzőkönyvet, illetve a válaszlevelet.

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, panasz jogosságát alátámasztó dokumentumok pótlása érdekében. Ezek hiányában a panasz elutasításra kerülhet.

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 vagy az automata rendszer a hívás elején elvégzi az Ügyfél azonosítását. *Az ügyfélazonosítás a hívások során a nyilvántartó rendszerekben szereplő személyes adatokra, valamint szerződéses adatokra vonatkozó ellenőrző kérdésekre adott szóbeli válaszok alapján történik. Az OTP Bank azt az ügyfelet tekinti azonosítottnak, akit az Ügyfél általa megadott személyes adatok (pl. név, születési adatok), valamint a panasz tárgyához kapcsolódó, szerződésben rögzített azonosító vagy adat (pl. számlaszám, szerződési feltételek körülírása) alapján az OTP Bank Nyrt. kétséget kizáróan, teljes bizonyossággal azonosítani tud.* Az ügyfelek adatainak védelme érdekében kizárólag a sikeres ügyfélazonosítást követően tesz fel az ügyintéző az ügyfelek részére a benyújtott panasszal kapcsolatos adatokra vonatkozóan kérdéseket.

### **4. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA**

Az OTP Bank Nyrt. 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 válaszelevél postára adásának dátumát.

## **5. A PANASZ KEZELÉSE – ÁLTALÁNOS ELJÁRÁSREND**

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 az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendeletben foglaltaknak megfelelően végzi.

Az egységes, hatékony és magas színvonalú ügyfélkiszolgálás érdekében a panaszok kezelését az OTP Bank Nyrt.-nél központosítva a Központi Panaszkezelési Főosztály végzi, ahol az adott szakterületre specializálódott szakértők válaszolják meg az ügyfelek megkereséseit. A panaszkezelés magyar nyelven történik, kivéve, ha az OTP Bank Nyrt. és az ügyfél eltérő nyelven állapodik meg.

A jóvá nem hagyott fizetési műveletek jóváírásának és kivizsgálásának tekintetében a mindenkor érvényes „Üzletszabályzat a pénzforgalmi szolgáltatásról” vonatkozó fejezetében foglaltak a mérvadók.

Az OTP Bank Nyrt. a panasz kivizsgálásának eredményéről szóló tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, mely – szükség szerint - tartalmazza a vonatkozó jogszabályhely, a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel és szabályzat 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.

Amennyiben az Ügyfél panasza több terméket, szolgáltatást, illetve területet érint, 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.

Az OTP Bank Nyrt. a panasz elutasítása esetén tájékoztatja az ügyfelet, hogy a panasz a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott 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 (MNB) pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatánál kezdeményezhető, a szerződéssel kapcsolatos jogvita esetén az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT), vagy bírósághoz fordulhat. A fogyasztónak minősülő Ügyfél az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatánál, illetve a PBT előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén az ügyfelet az OTP Bank Nyrt. külön is tájékoztatja. A fogyasztónak minősülő Ügyfél az OTP Bank Nyrt. bármely, az 1. pontban feltüntetett ügyfélszolgálati elérhetőségén kérheti a fenti formanyomtatványok megküldését. Az OTP Bank Nyrt. haladéktalanul, költségmentesen, küldi meg.

Ha ugyanazon Ügyfél a korábban előterjesztett, az OTP Bank Nyrt. által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő és az OTP Bank Nyrt. a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a törvényi határidőn belül a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással is teljesítheti. A panasz elutasítása esetén az OTP Bank Nyrt. tájékoztatja az Ügyfelet, hogy panasz. fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására és/vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásával és megszűnésével továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult és megadja az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatát és/vagy a PBT elérhetőségeit.

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., indokolással ellátott álláspontját – a pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos panasz kivételével - a Központi Panaszkezelési Főosztály a panasz közlését követő 30 naptári napon belül küldi meg az Ügyfélnek.

Amennyiben nem adható válasz a panasz közlését követő 30 naptári napon belül, az OTP Bank Nyrt. tájékoztatja az Ügyfelet a késedelem okáról, egyben lehetőség szerint megjelöli vizsgálata befejezésének várható időpontját.

A Hpt. 6. § (1) bekezdésének 87. pontja, valamint a 6. § (4) bekezdése alapján meghatározott pénzforgalmi szolgáltatással (számlavezetés, fizetési műveletek bonyolítása készpénzes és készpénz nélküli formában, készpénz-helyettesítők kibocsátása és a készpénzátutalás együttesen) összefüggő írásbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját az OTP Bank Nyrt. Központi Panaszkezelési Főosztálya a panasz közlését követő 15 munkanapon belül küldi meg az Ügyfélnek.

Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme az OTP Bank Nyrt.-n kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, az OTP Bank Nyrt. ideiglenes választ küld az Ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

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

Az OTP Bank Nyrt. a panaszt és az arra adott választ törvényben meghatározott ideig őrzi meg.

A Bank a panaszvizsgálás folyamatára vonatkozóan Ügyfél-elégedettségi felmérést végezhet.

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

## **5.1. BANKKÁRTYÁS PANASZOKRA VONATKOZÓ KIEGÉSZÍTŐ RENDELKEZÉSEK**

*Az OTP Bank Nyrt. által kibocsátott kártyával kapcsolatos kártyapanaszok esetén az OTP Bank Nyrt. a panaszok kezelésére vonatkozó általános eljárásrenden túl, az alábbi kiegészítő rendelkezések szerint jár el.*

Az 5.1. pontban alkalmazott meghatározások, fogalmak, vonatkozó jogszabályok a panaszban érintett kártyához tartozó Lakossági Hitelkártya Üzletszabályzatnak, Betéti Kártya Üzletszabályzat I. (Általános rendelkezések), Betéti Kártya Üzletszabályzat II. (Lakossági betéti és Prepaid kártyák), valamint Betéti Kártya Üzletszabályzat III. részének (Üzleti betéti kártyák) Meghatározások fejezeteiben találhatóak.

Kártyapanasz a kérdéses tranzakciót feltüntető számlakivonat elküldésétől vagy a fizetett áru, szolgáltatás várható teljesítésének dátumától számított 60 napon belül nyújtható be. A várható teljesítési dátumnak igazoltnak és ellenőrizhetőnek kell lennie, ezért a fizetett áru, szolgáltatás várható teljesítési dátumát a Szerződő Félnek/Kártyabirtokosnak dokumentummal szükséges alátámasztania. Áruvisszavét esetén az elfogadóhely által kiadott áruvisszavét bizonylat keltétől vagy az elfogadóhely jóváírásról szóló írásos értesítésének dátumától számított 60 napon belül

nyújtható be a panasz. A fenti határidők közül az az irányadó, ami a konkrét panasz esetében legkésőbb jár le.

Amennyiben a Szerződő Fél vagy a Kártyabirtokos a panaszt rajta kívülálló okból nem tudta bejelenteni a fenti határidőn belül, a bejelentést a kérdéses tranzakció időpontjától számított 13 hónapos jogvesztő határidőn belül megteheti.

Az OTP Bank Nyrt. a reklamált, Ügyfél által jóváhagyott és elszámolt tranzakciót a panasz beérkezését követő 7 munkanapon belül előzetesen jóváírja, az eredeti értéknappal. A jóváírás csak akkor tekinthető véglegesnek, ha a panasz jogosságáról a kivizsgálás során az OTP Bank Nyrt. meggyőződött, és erről a Szerződő Felet értesítette. A panasz kivizsgálásának érdemi befejezéséig az érintett Kártyaszámla nem szüntethető meg.

Bank nem teljesít előzetes jóváírást különösen, de nem kizárólagosan az alábbi esetekben:

- a) Kártyabirtokos által jóvá nem hagyott tranzakciók esetén (a Pénzforgalmi szolgáltatásról szóló Üzletszabályzat szerint),
- b) zárolt tétel esetében, valamint
- c) amennyiben hatósági eljárás van folyamatban az ügyben.

A panasz elutasítása esetén az OTP Bank Nyrt. a vitatott és előzetesen jóváírt tétel összegével megterheli - fedezetvizsgálat nélkül - a Szerződő Fél számláját, az eredeti értéknappal.

Az OTP Bank Nyrt. a panaszkezelési eljárás során is jogosult letiltani a kártyát:

- a) ha a kártyával telefonon, levélben vagy interneten keresztül végrehajtott tranzakcióval kapcsolatos panasz érkezett,
- b) ha a kártya elvesztéséről / ellopásáról, vagy a kártyával történt visszaélésről tudomást szerez, és azt nem tiltották le,
- c) ha a Szerződő Fél vagy a Kártyabirtokos nem tartja be a kártyára vonatkozó szerződésben és a hatályos vonatkozó jogszabályokban foglaltakat.

A panaszok ügyintézésének határideje a bejelentés időpontjától számított 360 nap azon bankkártyás panaszok esetében, amelyek során az OTP Bank Nyrt.-nak a Nemzetközi Kártyaszervezetek előírásai szerinti eljárást kell követnie.

Amennyiben ezen panaszokra nem adható válasz a panasz közlését követő 15 munkanapon belül, a Bank tájékoztatja az ügyfelet a késedelem okáról, egyben lehetőség szerint megjelöli vizsgálata befejezésének várható időpontját.

Abban az esetben, ha a Szerződő Fél olyan bankközi panaszkezelési eljárásra ad megbízást, amelyet az OTP Bank Nyrt. nem tart indokoltnak, úgy annak a Nemzetközi Kártyaszervezetek által felszámított költségét a Szerződő Fél viseli. Az eljárás várható áthárított költségéről az OTP Bank Nyrt. az eljárás elindítása előtt tájékoztatja a Szerződő Felet.

Zárolt/előjegyzett tételekkel kapcsolatos probléma esetén az OTP Bank Nyrt. felé igazolni kell a zárolás/előjegyzés feloldhatóságának jogosságát (pl. készpénzfizetésről szóló bizonylat, az elfogadóhely levele a zárolás/előjegyzés feloldhatóságáról).

A kereskedői elfogadóhelyen a tranzakcióval kapcsolatos panasz elfogadása esetén nincs lehetőség közvetlenül készpénz visszafizetésére. Ilyen esetben a kérdéses összeg az OTP Bank Nyrt. közreműködésével kerülhet jóváírásra a Kártyaszámlán.

Az OTP Bank Nyrt. nem részese a Szerződő fél / Kártyabirtokos és bármelyik elfogadóhely között felmerülő, a nem közvetlenül kártya használatával összefüggő jogvitának. Ezen jogvitában a szükséges tájékoztatás és adat megadására a banktitokra vonatkozó jogszabályok, a kártyára vonatkozó szerződésben foglaltak és a Kártyabirtokos erre vonatkozó írásbeli nyilatkozata szerint jogosult.

### **Sajátkártyára és MCO ISIC kártyára vonatkozó speciális rendelkezések**

Sajátkártya esetén a fénykép, MCO ISIC kártya esetén az igazolványkép minőségére vonatkozó panaszokat az OTP Bank Nyrt. nem fogad el.

Az ISIC kártya diákigazolvány funkciójával kapcsolatos panaszt (nem fogadták el a diákigazolványt, stb.) a [www.isic.org](http://www.isic.org) címen a „contact” fülön keresztül e-mailben, valamint a +44/20 87628110 telefonszámon lehet bejelenteni.

### **Prepaid Kártyára vonatkozó speciális rendelkezések**

Prepaid Kártya esetén panasz a vitatott tranzakció vagy esemény napjától számított 30 napon belül, a későbbiekben a szerződés megszűnése (jogvesztő határidő) előtt nyújtható be.

A jóváírást az OTP Bank Nyrt. a panasz kivizsgálásának eredményétől függően haladéktalanul teljesíti.

### **Hitelkártyára vonatkozó speciális rendelkezések**

Panasz benyújtása nem jelent mentességet a Minimum fizetendő összeg rendezése alól.

### ***Más hazai, valamint külföldi bank által kibocsátott kártyára vonatkozó panasz kezelése***

*Más hazai, valamint külföldi bank által kibocsátott kártyára vonatkozó panasz esetén az OTP Bank Nyrt. tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy panaszával - összhangban a kártyatársasági szabály előírásaival - a kivizsgáláshoz szükséges információkkal rendelkező kártyakibocsátó bankot kell megkeresnie.*

## **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 a Központi Panaszkezelési Főosztálytól a 1. pontban megjelölt elérhetőségek valamelyikén a panaszra adott válasz felülvizsgálatát. Ebben az esetben újabb panaszának kivizsgálása egy magasabb döntéshozói szintre kerül.

Abban az esetben, ha a fogyasztónak minősülő 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 panaszával írásban az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatához fordulni, illetve az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testület, vagy a bíróság eljárását kezdeményezni.

Magyar Nemzeti Bank  
levelezési címe: *MNB 1534 Budapest, BKKP Pf. 777*  
telefon: (06 80) 203-776  
e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mn.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mn.hu)

Pénzügyi Békéltető *Testület*  
*székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.*  
levelezési címe: *Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest, Pf. 172*  
telefon: (06 80) 203 776  
e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mn.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mn.hu)

A PBT eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Bank alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő Ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

Az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) illetve a PBT 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/>

A fogyasztónak nem minősülő Ügyfél panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

## **PANASZKEZELÉSRE VONATKOZÓ KIEGÉSZÍTŐ ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ**

Jelen Adatkezelési Tájékoztató az OTP Bank Nyrt. Általános Üzletszabályzat adatkezelésre vonatkozó 05. számú *almellékletének* (a továbbiakban: Általános Adatvédelmi Tájékoztató) kiegészítése, a panaszkezelés során végzett adatkezelések pontosítása. A jelen Adatkezelési Tájékoztatót az Általános Adatvédelmi Tájékoztatóval együtt kell alkalmazni.

### **7.1. Az adatkezelő és elérhetőségei**

Az adatkezelő neve: OTP Bank Nyrt. (a továbbiakban: „Adatkezelő”)

Székhelye: 1051 Budapest, Nádor u. 16.

Postacíme: OTP Bank Nyrt. 1876 Budapest Központi Panaszkezelési Főosztály

E-mail címe: [informacio@otpbank.hu](mailto:informacio@otpbank.hu)

Telefonszáma: (06 1/30/20/70) 3 666 388

Honlap: [www.otpbank.hu](http://www.otpbank.hu)

Az Adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjének az adatai a következők:

Neve: Gázmár Zoárd

Postacíme: 1131 Budapest, Babér u. 9.

E-mail címe: [adatvedelem@otpbank.hu](mailto:adatvedelem@otpbank.hu)

Adatfeldolgozó(k) közreműködésével megvalósuló panaszkezelés esetén (a továbbiakban: „Adatkezelő2”),

a) amennyiben a panasz engedményezett követeléssel kapcsolatos

Neve: OTP Faktoring Követeléskezelő Zrt.

Székhelye: 1066 Budapest, Mozsár utca 8.

Postacíme: 1364 Budapest, Pf: 271

Telefonszáma: 06-1/267-6095

Fax: 06-1/301-0976



Honlap: [ugyfelszolgalat@otpfakt.hu](mailto:ugyfelszolgalat@otpfakt.hu)

- b) amennyiben a panasz biztosítási szolgáltatással is kapcsolatos

Neve: **Groupama Biztosító Zrt.**

Székhelye: 1146 Budapest, Erzsébet királyné útja 1/C.

Postacíme: 1380 Budapest, Pf. 1049

Telefonszáma: +36 1 467 3500

Fax: +36 1 361 0091

Honlap: [www.groupama.hu](http://www.groupama.hu)

- c) amennyiben a panasz az OTP Ingatlanpont Kft. tevékenységével kapcsolatos

Neve: **OTP Ingatlanpont Kft.**

Székhelye: 1138 Budapest, Váci út 135-139. A. épület

Telefonszáma: +36 1 3 666 456

Honlap: [www.otpip.hu](http://www.otpip.hu)

- d) amennyiben a panasz az OTP Jelzálogbank Zrt. által nyújtott ingatlan fedezetű hitelre vonatkozik

Neve: **OTP Jelzálogbank Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

Székhelye: 1138 Budapest, Váci út 135-139. D. épület

Postacíme: 1364 Budapest, Pf. 280.

Telefonszáma: +36 1 3666 666

Honlap: [www.otpjzb.hu](http://www.otpjzb.hu)

- e) amennyiben a panasz az OTP Lakáslízing Zrt. tevékenységével kapcsolatos

Neve: **OTP Ingatlanlízing Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

Székhelye: 1012 Budapest, Vérmező u. 4. (MBC irodaház)

Telefonszáma: +36 1 3666 666

Honlap: [www.otpingatlanlizing.hu](http://www.otpingatlanlizing.hu)

- f) amennyiben a panasz az OTP lakástakarék pénztári konstrukcióval kapcsolatos

Neve: **OTP Lakástakarék Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

Székhelye: 1138 Budapest, Váci út 135-139. D. épület

Postacíme: H-1364 Budapest Pf.: 35.

Telefonszáma: +36 1 3 666 888

Honlap: [www.otplakastakarek.hu](http://www.otplakastakarek.hu)

- g) amennyiben a panasz a Merkantil Váltó és Vagyonbefektető Bank Zrt. tevékenységével kapcsolatos

Neve: **Merkantil Váltó és Vagyonbefektető Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

Székhelye: 1051 Budapest, József Attila u. 8.

Postacíme: 1365 Budapest, Pf.: 676

Telefonszáma: +36 1 686 868

Fax: +36 1 686 880

Honlap: [www.merkantil.hu](http://www.merkantil.hu)

h) amennyiben a panasz a Multipont Program Zrt. tevékenységével kapcsolatos

Neve: **Multipont Program Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

Székhelye: 1117 Budapest, Budafoki út 79.

Honlap: [www.multipont.hu](http://www.multipont.hu)

i) amennyiben a panasz az OTP Mobil Szolgáltató Kft. tevékenységével kapcsolatos

Neve: **OTP Mobil Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság**

Székhelye: 1143 Budapest, Hungária körút 17-19.

Telefonszáma: +36 1 776 6901

Fax: +36 1 776 6902

Honlap: [www.otpmobil.hu](http://www.otpmobil.hu)

j) amennyiben a panasz az OTP Pénztárszolgáltató Zrt. tevékenységével kapcsolatos

Neve: **OTP Pénztárszolgáltató és Tanácsadó Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

Székhelye: 1138 Budapest, Váci út 135-139. A. épület

Honlap: [www.otpportalok.hu](http://www.otpportalok.hu)

k) amennyiben a panasz az OTP Pénzügyi Pont Kft. **tevékenységével** kapcsolatos

Neve: **OTP Pénzügyi Pont Korlátolt Felelősségű Társaság**

Székhelye: 1138 Budapest, Váci út 135-139 A épület

Honlap: [www.otppenzugyipont.hu](http://www.otppenzugyipont.hu)

(A továbbiakban ott, ahol jelen Tájékoztató „**Adatkezelő**”-t említ valamennyi Adatkezelőt (tehát Adatkezelőt és Adatkezelő2-t egyaránt) érteni kell.)

## **7.2. Az Ügyfelek adatainak kezelése**

### 7.2.1. Az Ügyfelek köre

Az Adatkezelők a panaszkezelés során az alábbi természetes személyek (a továbbiakban: Érintett) személyes adatait kezelik:

- a) Számlatulajdonos,
- b) Főkérttya-birtokos,
- c) Társkérttya-birtokos,

- d) Adós,
- e) Adóstárs,
- f) Az ügyfelet, potenciális ügyfelet képviselő természetes személy (szülő, meghatalmazott, törvényes képviselő, gondnok, tanú, néviro, gyám),
- g) Elhalálozás esetére adott rendelkezés kedvezményezettje,
- h) Örökös,
- i) Haszonélvező,
- j) Kezes,
- k) Felszámoló biztos, vagyonfelügyelő, családi vagyonfelügyelő, végelszámoló,
- l) Zálogkötelezett,
- m) Egyéb, a fenti érintetti körbe nem tartozó természetes személy.

### 7.2.2. A kezelt/tárolt adatok köre

Az OTP Bank Nyrt. a panaszkezelés során az Általános Adatvédelmi Tájékoztató 2. pontjában meghatározott adatcsoportokon felül a Panaszos által a bejelentésében közölt egészségügyi adatot, illetve harmadik fél szolgáltató igénybevételével kapcsolatban megadott adatokat is kezeli, mivel ez esetben azt az Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 11. pontjában foglaltak alapján az Érintett félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi. A bejelentésben való egészségügyi adatközléssel a panaszos beleegyezését adja az őt érintő személyes adat kezeléséhez.

A panaszkezelés során kezelt/tárolt adatok pontos körét a Panaszkezelési Szabályzat rendelkezései, illetve a panaszkezelés során keletkezett egyéb dokumentumok tartalmazzák.

### 7.2.3. Az adatkezelés céljai

Az Adatkezelő a 7.2.1. pontban meghatározott adatokat az Általános Adatvédelmi Tájékoztató 3. pontjában meghatározott célokra felül az ott meghatározottakhoz képest az alábbi kiegészítések szerint kezeli:

- A panaszok rögzítése, nyilvántartása, kezelése, rendezése.
- A panaszok illetékességből és intézkedés céljából történő átadása az érintett leányvállalatnak.
- A panaszok nyomon követése az alábbiak érdekében:
  - a panasz okát képező tények feltárása alapján termékek, banki folyamatok javítása,
  - rendszerszintű problémák, jogi kockázatok feltárása.

- Ügyfélbejelentés-kezelés hatásának visszamérése érdekében indított telefonhívás.
- Panaszos által, a kivizsgálás eredményével kapcsolatban telefonon kezdeményezett hívás és fogyasztói igény esetén visszahíváskérő adatlap vagy panaszjegyzőkönyv rögzítés.
- AZ OTP Bank Nyrt. panaszkezelési tevékenységének, működésének ellenőrzése, felügyelete, illetve az ezek érdekében tett intézkedések biztosítása felügyeleti, hatósági megkeresés érdekében.

#### 7.2.4. Az adatkezelés jogalapjai

Az Adatkezelő a panaszok kezelése során a személyes adatokat az Általános Adatvédelmi Tájékoztató 4. pontjában felsorolt jogcímek alapján kezeli.

Az Adatkezelő a 7.2.1. pontban meghatározott személyes adatokat elsődlegesen kötelező adatkezelés jogcímén kezeli. Az ettől eltérő esetekben jelen Tájékoztató megjelöli az adott jogcím alapján kezelt adatcsoport(ka)t.

### **7.3. Személyes adatok címzettjei**

A panaszkezelés során az Adatkezelőnél a személyes adatok címzettje a panasz rögzítését, kivizsgálását, rendezését ellátó, illetve a vizsgálat eredményét ellenőrző munkavállaló. Továbbá az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi vagy bármely egyéb szerv, mellyel a panaszkezelés kapcsán a személyes adatot az Adatkezelő közli.

Az Adatkezelő kizárólag az Általános Üzletszabályzat 02. sz. függelékben meghatározott adatfeldolgozókat veszi igénybe.

Az adatkezeléssel kapcsolatban további információ a [www.otpbank.hu](http://www.otpbank.hu) honlapon található.

### **7.4. Adatkezelésre vonatkozó jogorvoslat**

Az Általános Adatvédelmi Tájékoztató 24. pontjában meghatározottak szerint.

**OTP Bank Nyrt.**

### 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. teljesíti, 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 cégjegyzékszámom; 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 szerződésai 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 bekövetkezésekor 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-szolgáltatóknak (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 megadhassa. 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.

## ÁLTALÁNOS ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ

### 1. Adatkezelés, az érintettek csoportjai

1.1. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja, mint adatkezelő az Üzletszabályzatban, annak mellékleteiben, az egyes pénzügyi (ideértve a kiegészítő pénzügyi szolgáltatást is) vagy a vonatkozó jogszabályok alapján az OTP Jelzálogbank Zrt. által nyújtható egyéb szolgáltatásokra (a továbbiakban: Szolgáltatások) vonatkozó üzletági üzletszabályzatokban, valamint az azokhoz kapcsolódó adatkezelési tájékoztatókban (az adatkezelési kérdéseket érintően a Szolgáltatásokra vonatkozó üzletszabályzatok, valamint az azokhoz kapcsolódó adatkezelési tájékoztatók a továbbiakban együtt: Adatkezelésről szóló Tájékoztató) részletezettek szerint a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679/EU európai parlamenti és tanácsi rendeletnek („**Általános Adatvédelmi Rendelet**”), az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvénynek („**Infotv.**”), továbbá az egyéb jogszabályoknak megfelelően kezeli:

- a) az OTP Jelzálogbank Zrt. Szolgáltatásait igénybe vevő természetes személy,
- b) az OTP Jelzálogbank Zrt. Szolgáltatásait igénybe vevő jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet (pl. polgári jogi társaság, civil társaság, társasház, bíróság által nyilvántartásba nem vett más szervezetek) részéről az OTP Jelzálogbank Zrt-vel vagy megbízottjával kapcsolatba kerülő természetes személy (pl. törvényes képviselő, rendelkezésre jogosult, tényleges tulajdonos),
- c) az OTP Jelzálogbank Zrt. Szolgáltatásainak igénybevétele céljából az OTP Jelzálogbank Zrt-vel vagy megbízottjával kapcsolatba lépő természetes személyek,
- d) az OTP Jelzálogbank Zrt. Szolgáltatásainak igénybevétele céljából az OTP Jelzálogbank Zrt-vel vagy megbízottjával kapcsolatba lépő jogi személyek vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet (pl. polgári jogi társaság, civil társaság, társasház, bíróság által nyilvántartásba nem vett más szervezetek) részéről a fenti b) pontban meghatározott természetes személyek,
- e) az a) pontban meghatározott személyeket képviselő, illetve érdekében eljáró természetes személy (törvényes képviselő, szülő, gyám, gondnok, meghatalmazott, névítő),
- f) az a) pontban meghatározott személyek örököse(i),
- g) a Szolgáltatás nyújtásával érintett egyéb természetes személy (pl. kezes, fedezetül szolgáló ingatlan tulajdonosa, haszonélvezője, hozzátartozó, eltartott, más együtt költözők, kedvezményezett, zálogkötelezett, óvadékot nyújtó),
- h) tanúk,
- i) szakfordító, tolmács,
- j) az Adatkezelésről szóló Tájékoztatóban meghatározott egyéb harmadik felek

(az a)-j) pontokban szereplők a továbbiakban együttesen: „Érintett”) személyes adatait.

## 2. A kezelt adatok csoportjai

**2.1.** Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Adatkezelésről szóló Tájékoztatóban részletezettek szerint az Érintettek személyes adatainak az alábbi főbb csoportjait kezeli:

- a) személyazonosításhoz és ügyfél-átvilágításhoz jogszabály szerint szükséges adatok (ld. különösen az Üzletszabályzat II.2. pontjában hivatkozott Hirdetményt), beleértve az Érintett aláírását is,
- b) kapcsolattartáshoz szükséges adatok,
- c) az adott szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés megkötéséhez, illetve a szerződés teljesítéséhez szükséges adatok, beleértve különösen az adott szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés módosítása, megszűnése, szükség esetén záradékolása, illetve a követelés érvényesítése, engedményezése, faktoring esetén az ehhez szükséges adatok (beleértve a kockázat mértékének megállapításához szükséges adatokat is), valamint a követelés érvényesítése során keletkezett adatok, *valamint a szerződésszerű teljesítésre, hátralékrendezésre, tartozásrendezési lehetőségekre történő felhíváshoz valamennyi ügyfélhez tartozó kommunikációs csatorna,*
- d) az Érintettet vagy OTP Jelzálogbank Zrt-t az Érintett vonatkozásában terhelő adókötelezettségek teljesítéséhez vagy állami támogatás igénybevétele jogszerűségének megállapításához szükséges adatok;
- e) OTP Jelzálogbank Zrt-t az Érintett vonatkozásában terhelő adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítéséhez szükséges adatok,
- f) panaszkezeléshez kapcsolódó adatok,
- g) a Magyar Nemzeti Bank 28/2018. (XII.10.) számú ajánlás teljesítése érdekében az ügyfélcsoport-képzéshez szükséges adatok,
- h) az Érintetre és az Érintett ügyletére vonatkozó, követeléskezelőtől visszkapott, valamint követeléskezelőtől származó igazoláson szereplő azonosító adatok, a követelés összegére, megtérülésére, valamint aktuális állapotára vonatkozó adatok.

**2.2.** Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Adatkezelésről szóló Tájékoztatóban részletezettek szerint az Érintettek személyes adatait – az Érintettek általi adatszolgáltatáson felül – a következő forrásokból is gyűjtheti:

- a) az Érintetre vonatkozó adatot tartalmazó nyilvános, illetve – jogának vagy jogos érdekének igazolása esetén – bárki számára hozzáférhető nyilvántartási rendszerekből,
- b) az OTP Csoport tagjai rendelkezésére álló, az adott szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés megkötéséhez, illetve a szerződés teljesítéséhez szükséges adatokat tartalmazó nyilvántartási rendszerekből. Az OTP Csoport tagjainak körét az Adatkezelésről szóló Tájékoztató rögzíti;
- c) kötelező adatkezelést (jelen melléklet 7. pontja) szabályozó jogszabályokban meghatározott szervezetektől,
- d) az Adatkezelésről szóló Tájékoztatóban meghatározott egyéb forrásokból.

### **3. Az adatkezelés céljai**

**3.1.** Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Adatkezelésről szóló Tájékoztatóban részletezettek szerint az Érintettek személyes adatait az alábbi főbb célokból vagy azok közül egy vagy több célból kezeli:

- a) az Érintett azonosítása,
- b) kapcsolattartás,
- c) a szerződésben foglalt jogok és kötelezettségek teljesítése, beleértve a szerződésben szabályozott jogviszony szerinti elszámolás,
- d) közvetlen üzletszerzés,
- e) az OTP Jelzálogbank Zrt-t vagy megbízottját az Érintett vonatkozásában terhelő adókötelezettségek teljesítése,
- f) az OTP Jelzálogbank Zrt-t vagy megbízottját az Érintett vonatkozásában terhelő adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése,
- g) az OTP Jelzálogbank Zrt-nek vagy megbízottjának a jelen Üzletszabályzatban és az Adatkezelésről szóló Tájékoztatóban részletezett jogos érdekének, érdekeinek érvényesítése,
- h) az Adatkezelésről szóló Tájékoztatóban részletezett további ügyletspecifikus adatkezelési célok.

### **4. Az adatkezelés jogalapjai**

**4.1.** Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja terméke értékesítése, illetve szolgáltatása nyújtása (a továbbiakban együtt: szolgáltatásnyújtás), illetőleg a szolgáltatásnyújtás előkészítése során az Ügyfelek adatait a következő jogcímek valamelyike (vagy e jogcímek közül több) alapján kezeli:

- a) a szolgáltatásnyújtásra irányuló szerződés megkötésének előkészítése, a megkötött szerződés teljesítése, beleértve a szerződésből eredő jogi igények előterjesztése, érvényesítése és védelme,
- b) kötelező adatkezelés,
- c) az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja jogos érdeke, beleértve a közvetlen üzletszerzési célú adatkezelés jelen Üzletszabályzatban meghatározott módját,
- d) közérdekű feladat ellátása, amelyben az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja részt vesz,
- e) a jelen melléklet 1.1. pontja a) és c) alpontjában meghatározott természetes személyek hozzájárulása.

**4.2.** Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az 1. pontban meghatározott Érintettek személyes adatait elsődlegesen a szolgáltatásnyújtásra irányuló szerződés megkötésének előkészítése, illetve szerződés teljesítése jogcímén [4.1. a) pont] kezeli. Az ettől eltérő esetekben az Adatkezelésről szóló Tájékoztató megjelöli az alkalmazott jogcímeket és adott jogcím alapján kezelt adatcsoport(ka)t.



## **5. Szerződés megkötésének előkészítése, szerződés teljesítése**

**5.1.** Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a Szolgáltatások nyújtására irányuló szerződés megkötésének előkészítése, illetve az ilyen szerződés teljesítése céljából és jogcímén kezeli a következő adatokat:

- a) az egyes pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó üzletági üzletszabályzatokban meghatározott szerződési feltételek igazolására szolgáló adatokat,
- b) a szerződéskötés előkészítése során benyújtott nyomtatványokon, adatlapokon, egyéb dokumentumokon és kommunikációs csatornákon megadott személyes adatokat,
- c) a szerződés teljesítése során az OTP Jelzálogbank Zrt.-hez vagy megbízottjához benyújtott bármilyen dokumentumban és kommunikációs csatornákon megadott, valamint a szerződés teljesítése során az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja vagy által készített vagy bármely módon a birtokába került dokumentumokban lévő személyes adatokat, továbbá
- d) a szerződés megkötésének és teljesítésének elősegítése érdekében küldött információkat, tájékoztatást és az ilyen tájékoztatás küldése érdekében szükséges adatokat, különösen közelgő fizetési határidőre vagy a fizetési határidő elmulasztására, szerződéses feltételek nem teljesítése miatti lehetséges negatív következményekre való figyelmeztetésre vonatkozó adatokat, *a fizetéskönnyítési lehetőségekre történő figyelemfelhíváshoz szükséges adatokat*, illetve a szerződésben kínált kedvezmény megszerzéséhez szükséges követelmények teljesítésére vonatkozó figyelemfelhívással kapcsolatos adatokat.

**5.2.** Az egyes pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó üzletági üzletszabályzatok a szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez szükségesnek minősíthetik a kapcsolattartásra használt telefonszám, elektronikus levélcím megadását.

**5.3.** Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Általános Adatvédelmi Rendelet alapján jogosult téves vagy hiányzó kapcsolattartási adatok esetén az aktuális kapcsolattartási adatok felkutatására.

**5.4.** Az Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Érintett elektronikus aláírásmintáját az Elektronikus Aláírásmintára vonatkozó Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltaknak megfelelően kezeli.

**5.5.** A szerződés megkötésének előkészítése jogcímén kezelt adatok esetén az adatkezelés időtartama megegyezik azzal az időtartammal, ameddig a szerződés létrejöttének megíúsulásával kapcsolatban igény érvényesíthető. Ez az időtartam – amennyiben jogszabály vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusa másként nem rendelkezik – öt év, amely határidő elévülési jellegű, ami azt jelenti, hogy a Polgári Törvénykönyvben foglalt esetekben a határidő megszakadhat, amely esetben a megszakítástól, vagy az elévülést megszakító eljárás jogerős befejezésétől az elévülési határidő újra kezdődik; illetve amennyiben a jogosult menthető okból nem tudja érvényesíteni igényét, az elévülés nyugszik, amely esetben az akadály megszűnésétől számított egyéves határidőn belül az igény akkor is érvényesíthető, ha az elévülési idő már eltelt, vagy abból egy évnél kevesebb van hátra.

**5.6.** Létrejött szerződések esetén a szerződés előkészítése, illetve a szerződés teljesítése jogalap esetén az adatkezelés időtartama a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvény 57. § (1) bekezdésében foglaltak alapján az üzleti kapcsolat megszűnésétől számított legfeljebb nyolc év.

**5.7.** Mivel a szerződés megkötéséhez szükséges személyes adatok szolgáltatása nélkül az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a szerződéskötést előkészíteni, a szerződést megkötni, illetőleg teljesíteni nem tudja, az Érintett köteles e célok eléréséhez szükséges személyes adatokat az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja részére megadni. Az adatszolgáltatás elmaradása esetén az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja jogosult a szerződéskötést, illetőleg a szerződés teljesítését megtagadni.

## **6. Telefonbeszélgetések és elektronikus kommunikáció rögzítése**

**6.1.** Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a következő esetekben az Érintettel történt telefonbeszélgetést és a kijelzett hívószámot rögzíti:

- a) az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja telefonos ügyfélszolgálatára érkezett vagy onnan kezdeményezett telefonhívások;
- b) az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja telefonos értékesítési tevékenysége során kezdeményezett telefonhívások;
- c) az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja hátralékkezelési tevékenysége során kezdeményezett telefonhívások;
- d) adatvédelmi incidensek bejelentésére vonatkozó telefonhívások;
- e) az Adatkezelésről szóló Tájékoztatókban meghatározott egyéb esetekben.

**6.2.** Az adatkezelés jogalapja az a), b) és c) pontban meghatározott esetben főszabály szerint a szerződésben foglalt jogok és kötelezettségek teljesítése során tett nyilatkozatok bizonyíthatósága, illetve a szerződésből eredő jogi igények érvényesítésének elősegítése érdekében az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés b) pontja.

**6.3.** Amennyiben a hívó fél az 1. pontban meghatározott Érintetti körön kívül eső személy, az adatkezelés jogalapja az a), b) és c) pontban meghatározott esetben az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján az OTP Jelzálogbank Zrt.-nek vagy megbízottjának többek között az ahhoz fűződő jogos érdeke, hogy a vele kapcsolatba lépő személyek kéréseit teljes körűen megválaszolja és az ezen érintett személyekkel folytatott kommunikáció tartalmát, megfelelőségét szükség esetén igazolni tudja.

**6.4.** Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a következő esetben az Érintettel történt telefonbeszélgetést és a kijelzett hívószámot, illetve elektronikus kommunikáció esetén az elektronikus kommunikáció küldőjének azonosítóját (pl. e-mail cím, fax szám) – jogi kötelezettség teljesítése jogcímén az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján – rögzíti: az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja, mint pénzügyi intézmény, az e tevékenységével kapcsolatos telefonos panaszok.

6.4.1. Az adatkezelés jogalapja a 6.4. szerinti esetben a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló törvény 288. §-a.

6.4.2. Az adatkezelés jogalapja a 6.1. d) pontban meghatározott esetben az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottjának jogos érdeke.

**6.5.** A hanganyagokat az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja létre nem jött szerződések esetén, illetve a jogos érdek vagy jogi kötelezettség teljesítése alapján rögzített hangfelvételek esetén öt évig, létrejött szerződések esetén pedig – a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvény 57. § (1) bekezdésében foglaltak alapján – legfeljebb nyolc évig őrzi meg.

**6.6.** Az Érintett és az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja pozíciója közötti egyensúly megőrzése érdekében a telefonbeszélgetést folytató Érintett 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 Érintett a hangrögzítésről a telefonbeszélgetés megkezdésekor köteles tájékoztatni az OTP Jelzálogbank Zrt-t vagy megbízottját. Az Érintett sem az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja, sem az Érintett 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. vagy megbízottja minden esetben az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja által rögzített hanganyagot veszi figyelembe.

## **7. Kötelező adatkezelés**

**7.1.** Kötelező adatkezelés jogcímén az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja olyan személyes adatokat kezel, amelyek kezelését jogszabály vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusa előír. A kezelendő adatok körét, az adatkezelés célját (céljait), az adatok megőrzésének idejét, az adattovábbítás esetleges címzettjeit, illetve az adatkezelés egyéb feltételeit az adatkezelést előíró jogszabályok részletezik.

**7.2.** A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvény 57. § (1) bekezdésében foglalt rendelkezés szerint az üzleti kapcsolattal összefüggésben kezelt személyes adatokat (ld. különösen az OTP Bank Nyrt. ügyfél-azonosítási rendjéről szóló mindenkor hatályos hirdetményt) az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja nyolc évig köteles megőrizni.

**7.3.** A számvitelről szóló törvény rendelkezései alapján az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja köteles az üzleti könyvek üzleti év végi zárásához, a beszámoló elkészítéséhez, a mérleg tételeinek alátámasztásához a törvény előírásai szerinti leltárt összeállítani, ami kiterjed az Ügyfelekkel [Üzletszabályzat I. fejezet 2. pontja, benne a jelen melléklet 1.1. pont a) alpontjában meghatározott természetes személyek] szembeni követelések leltározására is.

**7.4.** A számvitelről szóló törvény rendelkezései alapján az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a 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 évig olvasható formában, a könyvelési feljegyzések hivatkozása alapján visszakereshető módon megőrzi.

**7.5.** A hiteltermékek esetén 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, illetve az ezen törvényben meghatározott feltételek bekövetkezése esetén írásban átadja a KHR részére a természetes személynek a jogszabályban meghatározott referenciaadatait.

**7.6.** Különböző jogszabályok ezen felül adatszolgáltatási kötelezettséget írnak elő különböző állami szervek részére, beleértve az adózással kapcsolatos adatok átadását is.

**7.7.** Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja jogi kötelezettség alapján kezeli azokat a személyes adatokat, amelyek jogszabályban meghatározott közösségi, valamint állami támogatások közvetítéséhez szükségesek. E körbe tartoznak – az Adatkezelésről szóló Tájékoztatókban részletezettek szerint – a lakáscélú támogatásokról szóló jogszabályok miatt szükséges adatkezelések.

**7.8.** Az Adatkezelésről szóló Tájékoztatók további kötelező adatkezeléseket, illetve az azokhoz kapcsolódó adatmegőrzési időt határozhatnak meg.

**7.9.** A kötelező adatkezelések körébe tartozó adatok felvétele, tárolása, azokról – külön jogszabályok szerint – adatszolgáltatás teljesítése vagy a személyes adatok más módon történő kezelése az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja jogi kötelezettsége, ezért az adatszolgáltatás elmaradása magával vonhatja a szerződés megkötésének, illetőleg a szerződés teljesítésének megtagadását.

## **8. Jogos érdek, mint adatkezelési jogalap**

**8.1.** Jelen Üzletszabályzaton felül az Adatkezelésről szóló Tájékoztató határozza meg azokat az eseteket és adatfajtákat, amelyek tekintetében az adatkezelés jogalapja az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja jogos érdeke. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja jogos érdekén alapuló adatkezelése esetén az Érintett tiltakozhat az adatkezelés ellen.

**8.2.** Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Általános Adatvédelmi Rendelet alapján jogosult a jelen melléklet 1.1. pontja a) és c) alpontjában meghatározott természetes személyek személyes adatait – a szükséges és megfelelő adatbiztonsági intézkedések ((például álnevesítés, titkosítás) alkalmazása mellett – termék-, szolgáltatás- vagy folyamatfejlesztési célú elemzésekhez, illetve fogyasztási szokások elemzéséhez szükséges algoritmusok kifejlesztéséhez és alkalmazásához felhasználni.

**8.3.** Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Általános Adatvédelmi Rendelet alapján jogosult az Érintettek személyes adatait – a szükséges és megfelelő adatbiztonsági intézkedések (például árnevesítés, titkosítás) alkalmazása mellett – az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja üzleti tevékenységéről szóló kimutatások, elemzések készítéséhez felhasználni.

**8.4.** Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Általános Adatvédelmi Rendelet alapján jogosult a jelen melléklet 1.1. pontja a) és c) alpontjában meghatározott azon természetes személyek személyes adatait közvetlen üzletszerzés érdekében, papír alapú küldemények kiküldésére felhasználni és ennek érdekében az említett természetes személyekről rendelkezésre álló adatokból leválogatás útján profilalkotást végezni, akik nem tettek közvetlen üzletszerzést tiltó nyilatkozatot. Az érintettek a személyes adataik közvetlen üzletszerzés érdekében történő felhasználása ellen bármikor tiltakozhatnak, és tiltakozás esetén az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a személyes adatok közvetlen üzletszerzési célú felhasználását megszünteti. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a tiltakozás jogára az érintettek figyelmét minden kapcsolatfelvétel során kifejezetten felhívja.

**8.5.** Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Általános Adatvédelmi Rendelet alapján jogosult a jelen melléklet 1.1. pontja a) és c) alpontjában meghatározott természetes személyeknek a saját, hasonló termékeivel kapcsolatos közvetlen üzletszerzési célú üzenetnek elektronikus levelezés vagy azzal egyenértékű más egyéni kommunikációs eszköz útján történő közlésére.

**8.6.** A fenti 8.4. és 8.5. pont magába foglalja a személyes adatoknak a közvetlen üzletszerzési célú tevékenység eredményességének, hatékonyságának visszamérésére, az ebből nyert eredmények későbbi kampányok kialakításánál történő felhasználására irányuló adatkezelést is.

**8.7.** Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Általános Adatvédelmi Rendelet alapján jogosult az Érintettek személyes adatait termékfejlesztési, üzletfejlesztés célból kutatásban való részvételben való megkereséshez felhasználni. A kutatásban történő részvétel a 10. pont alapján történik.

**8.8.** Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Általános Adatvédelmi Rendelet alapján jogosult az Érintettek személyes adatait a bankcsoporttagok vállalkozói hitelezési folyamataiban az ügyfélcsoport-képzéshez felhasználni.

Az adatkezelés célja azon természetes személyek bevonása a vállalkozói ügyfélcsoportba, akik kapcsolatban álló ügyfeleknek minősülnek, annak érdekében, hogy a velük szemben fennálló kockázatot az OTP Bank Nyrt. egy kockázatként kezelje a hitelezési (bírálat, monitoring) folyamataiban a vonatkozó jogszabályi kötelezettségek (575/2013/EU rendelet, a Magyar Nemzeti Bank 28/2018. (XII.10.) számú ajánlása) teljesítése érdekében.

Az ügyfélcsoport-képzés okán kezelt adatok forrása az Érintett vagy OTP Bank Nyrt. informatikai rendszerében rendelkezésre álló természetes személyek lakossági vagy vállalkozói hitelügyleteinek adatai, valamint az azokhoz szolgáltatott további adatok.

Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Általános Adatvédelmi Rendelet alapján jogosult az Érintettre, és ügyletére vonatkozó személyes adatait jelenlegi vagy jövőbeni szolgáltatás igénybeviteléhez (pl. a hitelbírálat lefolytatásához, számlanyitási

feltételek ellenőrzéséhez stb.) az Érintett kockázati értékeléséhez, a követelések monitorozásához, továbbá kockázatelemzések készítéséhez, a csoportszintű céltartalék képzési, hitelezési veszteség számítási és egyéb kötelezettségek teljesítéséhez felhasználni. A fentiek szerint kezelt adatokat az Adatkezelő a jogviszony megszűnésétől számított nyolc évig, létre nem jött jogviszony esetében 5 évig kezeli.

**8.9.** Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja egyes ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben, bankjegykiadó és önkiszolgáló automatáinál bankbiztonsági célból a banki szolgáltatások igénybevételekor fénykép- és videofelvételeket készít. Az erre vonatkozó, az Érintettek figyelmét felhívó jelzések (matricák, piktogramok, stb.) az érintett bankfiókok bejáratánál, a bankjegykiadó és önkiszolgáló automatáknál megtalálhatók. A felvételeket az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a személyes adatok, az üzleti, bank- és értékpapírtitok védelme, valamint a személy- és vagyonvédelem érdekében, ezen érdekek védelméhez fűződő jogos érdeke alapján kezeli. Az így megvalósuló adatkezelés során a fénykép- és videofelvételek megőrzési ideje az adat keletkezésétől számított 60 nap. A panasz kivizsgálásához, megválaszolásához, büntetőjogi feljelentéshez, továbbá a hozzáférési kérelem megválaszolásához felhasznált fénykép- és videofelvételek megőrzési ideje a panaszkezelésre, büntetőjogi elévülésre, valamint az érintetti megkeresésekre vonatkozó megőrzési időhöz igazodik.

**8.10.** Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Általános Adatvédelmi Rendelet alapján jogosult a kommunikációs csatornáira (így különösen postacímére, e-mail címére vagy egyéb online felületére) megküldött üzenetekben szereplő és a küldő fél által az üzenetváltás során megadott személyes adatok kezelésére és öt évig történő megőrzésére azokban az esetekben, ha a küldő fél az 1. pontban meghatározott Érintetti körön kívül esik, többek között az OTP Jelzálogbank Zrt.-vel vagy megbízottjával kapcsolatba lépő személyek kéréseinek teljes körű megválaszolása és az ezen személyekkel folytatott kommunikáció tartalmának, megfelelőségének szükség esetén történő igazolása céljából.

**8.11.** Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Általános Adatvédelmi Rendelet alapján jogosult a létre nem jött ügyletekkel kapcsolatos 2.1. pontban szereplő adatokat az 5.5. pontban meghatározott ideig megőrizni.

**8.12.** *Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Általános Adatvédelmi Rendelet alapján jogosult érvényes levelezési cím hiányában - sikeres elérés érdekében - lakcímkeresést folytatni a hátralékkezelésre vonatkozó, postai úton kiküldött leveleken keresztül történő kapcsolatfelvétel céljából.*

## **9. Közérdekű feladat ellátása, mint adatkezelési jogalap**

**9.1.** Amennyiben jogszabály vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusa alapján az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja közérdekű feladat ellátásában vesz részt, az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a közérdekű feladatot meghatározó jogszabályban vagy az Európai Uniónak a közérdekű feladatot meghatározó kötelező jogi aktusában meghatározott személyes adatokat az ott meghatározott feltételek szerint és ideig kezeli.

**9.2.** Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja közérdekű feladat ellátásaként vesz részt:

- a) az Országos Betétbiztosítási Alap terhére történő kifizetések lebonyolításában mint ügynökbank,
- b) a Befektetés-védelmi Alap terhére történő kifizetések lebonyolításában az említett tevékenységeket szabályozó jogszabályok rendelkezései szerint.

## **10. Hozzájáruláson alapuló adatkezelés**

**10.1.** Az Üzletszabályzat jelen mellékletében foglaltakon felül az Adatkezelésről szóló Tájékoztató határozza meg azokat célokat és adatfajtákat, amelyek tekintetében az adatkezelés jogalapja az Érintett hozzájárulása (önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű akaratnyilvánítása). A hozzájárulást megadható külön nyilatkozatban vagy a szolgáltatásnyújtásra irányuló szerződésben az érintett személyes adatok pontos megjelölésével más nyilatkozatoktól elkülönítetten.

**10.2.** Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Érintett személyes adatait az Adatkezelésről szóló Tájékoztatóban meghatározott esetekben az Érintett kifejezett hozzájárulása alapján automatizált döntéshozatal, illetve profilalkotás során is kezelheti.

**10.3.** A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti fogyatékos személy fogyatékoságára (mozgáskorlátozott, vak/gyengénlátó, siket/nagyothalló, írásképtelen/olvasni nem tudó) vonatkozó különleges adatot kizárólag az Érintett írásbeli hozzájáruló nyilatkozata alapján kizárólag az ügyfél-tájékoztató és kapcsolattétel módja, valamint a szükséges speciális bánásmód meghatározása céljából – a személyre szabott ügyintézés érdekében – kezeli.

**10.4.** Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja kifejezett hozzájárulás alapján kezeli a jelen melléklet 1.1. pontjának a) és c) alpontjában meghatározott személyek személyes adatait a következő célokból:

- a) reklámnak elektronikus levelezés vagy azzal egyenértékű más egyéni kommunikációs eszköz útján történő közlése a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvény rendelkezéseire figyelemmel,
- b) elemzésen alapuló személyre szabott közvetlen üzletszerzési ajánlatok küldése.

**10.5.** A hozzájárulás megadása önkéntes. Az Érintett jogosult arra, hogy a hozzájárulását bármikor, korlátozás nélkül az OTP Jelzálogbank Zrt.-nek vagy megbízottjához címzett értesítéssel visszavonja. Az értesítést az Érintett az Adatkezelésről szóló Tájékoztatóban meghatározott kapcsolattartási címek bármelyikére megküldheti.

**10.6.** A hozzájárulás visszavonása az Érintettre nézve nem jár következményekkel. A hozzájárulás visszavonása azonban nem érinti a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.

## **11. Automatizált döntéshozatal egyedi ügyben**

**11.1.** Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a személyes adatokat olyan automatizált adatkezelésen alapuló döntéshozatal során is kezelheti, amelynek eredményeként megszülető döntés a jelen melléklet 1.1. pontja a) és c) alpontjában meghatározott természetes személyekre nézve jelentős joghatással vagy hasonlóan jelentős mértékű hatással jár.

**11.2.** Az Adatkezelésről szóló Tájékoztatások határozzák meg azt, hogy az automatizált adatkezelésen alapuló döntéshozatal, beleértve a profilalkotást is,

- a) milyen esetekben,
- b) milyen jogalapon (az érintett személy kifejezett hozzájárulása alapján vagy az OTP Bank Jelzálogbank Zrt.-vel kötendő szerződés megkötése és/vagy teljesítése érdekében, illetve az OTP Jelzálogbank Zrt.-re irányadó jogszabályi rendelkezés alapján),
- c) a személyes adatok mely körét érintően történik, továbbá
- d) azt, hogy az automatizált adatkezelésen alapuló döntéshozatal milyen logika szerint történik, valamint
- e) azt, hogy az automatizált adatkezelésen alapuló döntéshozatal során megszületett döntés milyen következményekkel jár a Szolgáltatás igénybevételével érintett személyekre nézve.

**11.3.** Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az automatizált adatkezelésen alapuló döntéshozatal kapcsán biztosítja az e pont első bekezdésében meghatározott természetes személy azon jogát, hogy:

- a) az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja részéről a megfelelő hatáskörrel és jogosultsággal rendelkező személy beavatkozását (emberi beavatkozás) kérje, a döntéshozatal ellenőrzése és esetleges felülbírálata érdekében, továbbá
- b) kifejezze álláspontját az automatizált adatkezelésen alapuló döntéshozatal kapcsán illetve, hogy
- c) a döntéssel szemben az OTP Jelzálogbank Zrt.-hez vagy megbízottjához kifogást nyújtson be.

**11.4.** Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja továbbá biztosítja, hogy a felülvizsgálatot végző személy valamennyi rendelkezésre álló adatot és tényrt értékel, beleértve a jelen melléklet 1.1. pontja a) és c) alpontjában meghatározott természetes személy által rendelkezésre bocsátott további adatokat is.

## **12. Adattovábbítás az OTP csoport tagjai között**

**12.1.** Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a jogszabályokban, illetve az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott eseteken felül (így pl. az adóhatóságnak, más állam adóhatóságának, a Magyar Államkincstárnak, a felügyeleti hatóságoknak történő adattovábbításokon felül) adatot továbbít az OTP csoport egyes tagjainak a következő célokból:

- a) az Érintett kapcsolattartási adatai helyességének megállapítása céljából,



- b) a jelen melléklet 1.1. pontjának c) alpontjában meghatározott természetes személlyel kötendő szerződés előkészítése során a hitelképesség bírálata, kockázat-elemzés és értékelés céljából,
- c) a jelen melléklet 1.1. pontjának a) alpontjában meghatározott természetes személlyel a szerződés teljesítése során a szerződés biztosítékai és azok megfelelőségének, valamint az Ügyfél körülményeiben esetlegesen bekövetkező lényeges kedvezőtlen változás monitorozása céljából,
- d) a Magyar Nemzeti Bank 28/2018. (XII.10.) számú ajánlás teljesítése érdekében az ügyfélcsoport-képzés céljából,
- e) az OTP Jelzálogbank Zrt. szolgáltatásait igénybe vevő jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet részéről az OTP Jelzálogbank Zrt.-vel, vagy megbízottjával kapcsolatba kerülő, a jelen melléklet 1.1. pontjának b) alpontjában meghatározott természetes személy szerződés előkészítése során a hitelképesség bírálata, kockázat-elemzés és értékelés, a szerződés biztosítékai és azok megfelelőségének, valamint az Ügyfél körülményeiben esetlegesen bekövetkező lényeges kedvezőtlen változás monitorozása céljából.

**12.2.** Az Adatkezelésről szóló Tájékoztatások határozzák meg, hogy az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az OTP csoport mely tagjainak és milyen adatokat továbbít.

**12.3.** A jelen pont szerint adattovábbítás jogalapja az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja és az OTP csoport egyes tagjainak azon jogos érdeke, hogy ügyfelekkel, egyéb érintettekkel az általuk kötött szerződés megkötése, illetve teljesítése során szükség esetén kapcsolatba tudjanak lépni, illetve hogy a szerződésből eredő kockázatokat csökkenteni tudják.

### **13. Harmadik országba történő adattovábbítás**

**13.1.** Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja elsősorban jogszabályban, illetve az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott esetekben továbbít harmadik országba vagy nemzetközi szervezet számára személyes adatokat. Harmadik országnak minősül az Európai Unió tagállamain, illetve Izlandon, Lichtensteinen és Norvégián kívül minden egyéb ország.

**13.2.** Törvénybe foglalt nemzetközi egyezményen alapul a számlatulajdonos személyére, számlájára és számlájának egyenlegére vonatkozó adattovábbítás az Amerikai Egyesült Államok Kormánya számára a Magyarország Kormánya és az Amerikai Egyesült Államok Kormánya között a nemzetközi adóügyi megfelelés előmozdításáról és a FATCA szabályozás végrehajtásáról szóló Megállapodás kihirdetéséről, valamint az ezzel összefüggő egyes törvények módosításáról szóló törvény rendelkezései alapján.

**13.3.** Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az adó- és egyéb közterhekkel kapcsolatos nemzetközi közigazgatási együttműködés egyes szabályairól szóló törvény, továbbá a pénzügyi számlákkal kapcsolatos információk automatikus cseréjéről szóló, illetékes hatóságok közötti többoldalú Megállapodás kihirdetéséről szóló törvény alapján is köteles a számlatulajdonos személyére, számlájára és számlájának egyenlegére vonatkozó adattovábbításokra.

**13.4.** Harmadik országba vagy nemzetközi szervezethez történő adattovábbítás lehetséges akkor is, ha

- a) az Európai Unió Bizottsága a harmadik országot, a harmadik ország valamely területét, vagy egy vagy több meghatározott ágazatát, vagy a szóban forgó nemzetközi szervezetet megfelelő védelmet biztosító országnak (pl. Svájc, Izrael) vagy nemzetközi szervezetnek minősíti;
- b) az adattovábbítás az Európai Unió Bizottsága által elfogadott vagy jóváhagyott adatvédelmi mintaszerződések alapján történik;
- c) az adattovábbítás az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja és az adattovábbítás címzettje közötti, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság által jóváhagyott szerződéses rendelkezések alapján történik;
- d) az adattovábbítás az Európai Unió Bizottsága által jóváhagyott olyan magatartási kódex rendelkezései szerint történik, amihez az adattovábbítás címzettje csatlakozott;
- e) az adattovábbítás az Általános Adatvédelmi Rendelet szerint jóváhagyott és az adattovábbítás címzettje által birtokolt tanúsítvány alapján történik;
- f) az adattovábbítás az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság által jóváhagyott kötelező erejű vállalati szabályai szerint történik.

**13.5.** Amennyiben az előző bekezdésben írt feltételek nem állnak fenn, az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja csak akkor továbbít személyes adatot harmadik országba vagy nemzetközi szervezethez, ha az alábbi feltételek legalább egyike teljesül

- a) az érintett kifejezetten hozzájárulását adta a tervezett továbbításhoz azt követően, hogy tájékoztatták az adattovábbításból eredő esetleges kockázatokról;
- b) az adattovábbítás az érintett és az adatkezelő közötti szerződés teljesítéséhez, vagy az érintett kérésére hozott, szerződést megelőző intézkedések végrehajtásához szükséges;
- c) az adattovábbítás az adatkezelő és valamely más természetes vagy jogi személy közötti, az érintett érdekét szolgáló szerződés megkötéséhez vagy teljesítéséhez szükséges;
- d) az adattovábbítás fontos közérdekből szükséges;
- e) az adattovábbítás jogi igények előterjesztése, érvényesítése és védelme miatt szükséges;
- f) az adattovábbítás az érintett vagy valamely más személy létfontosságú érdekeinek védelme miatt szükséges, és az érintett fizikailag vagy jogilag képtelen a hozzájárulás megadására;
- g) a továbbított adatok olyan nyilvántartásból származnak, amely jogszabály vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusa értelmében a nyilvánosság tájékoztatását szolgálja, és amely vagy általában a nyilvánosság, vagy az ezzel kapcsolatos jogos érdekét igazoló bármely személy számára betekintés céljából hozzáférhető, de csak ha a jogszabály vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusa által a betekintésre megállapított feltételek az adott különleges esetben teljesülnek.

**13.6.** Az Adatkezelésről szóló Tájékoztatások határozzák meg, hogy az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja továbbít-e adatot harmadik országba vagy nemzetközi szervezetnek.

## **14. Adatfeldolgozó igénybevétele**

**14.1.** Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja jogosult – az Érintettek tájékoztatása mellett – egyes adatkezelési műveletek végrehajtásával adatfeldolgozót megbízni. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a hitelintézeti tevékenysége körében a jelen Üzletszabályzatban, illetve az Üzletszabályzat 1. számú mellékletében meghatározott üzletági üzletszabályzatokhoz kapcsolódó adatkezelési tájékoztatókban megjelölt személyeket, illetve szervezeteket bízta meg az ott megjelölt adatkezelési tevékenységek, műveletek végzésével. Az Adatkezelésről szóló Tájékoztatások – az általuk szabályozott adatkezelések tekintetében – további adatfeldolgozókat határozhatnak meg rögzítve egyidejűleg az adatfeldolgozók által ellátott adatkezelési tevékenységeket, műveleteket is. Az Érintettek tájékoztatása az Üzletszabályzat jelen mellékletének, valamint az üzletági üzletszabályzatokhoz kapcsolódó adatkezelési tájékoztatóknak az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja honlapján való nyilvánosságra hozatalával történik.

Az OTP Jelzálogbank Zrt. az üzletági üzletszabályzatokhoz kapcsolódó adatkezelési tájékoztatókban megjelölt adatfeldolgozókon túl az **OTP Bank Nyrt.-t**, mint adatfeldolgozót veszi igénybe az informatikai szolgáltatások, számviteli és pénzügyi szolgáltatási tevékenységek, *hitelbírálati* és hitelkockázati szolgáltatási tevékenység, *informatikai biztonsági ellenőrzés*, információbiztonsági incidenskezelés, biztonsági naplóelemzés, irattári és küldeménykezelési feladatok, *bankbiztonsági szolgáltatás*, tekintetében.

**14.2.** Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja, mint adatkezelő felel az adatkezelési műveletekre vonatkozó utasítások jogszerűségéért. Az adatfeldolgozók pedig felelősséggel tartoznak az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja jogszerű utasításainak, valamint az Általános Adatvédelmi Rendelet értelmében kifejezetten az adatfeldolgozókat terhelő kötelezettségek betartásáért.

## **15. Adatvédelmi, adatbiztonsági kontrollok**

**15.1.** Az OTP Jelzálogbank Zrt. és megbízottja adatvédelmi, adatbiztonsági és információbiztonsági kontroll környezetét a jogszabályi elvárásoknak megfelelően alakítja ki, mindent megtesz annak érdekében, hogy figyelembe véve a tudomány és technológia mindenkori állását, a megvalósítás költségeit, továbbá az adatkezelés jellegét, valamint a természetes személyek jogaira és szabadságaira jelentett kockázatokat a megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket valósítsa meg annak érdekében, hogy a kockázat mértékének megfelelő szintű adatbiztonságot garantálja.

**15.2.** Az OTP Jelzálogbank Zrt. és megbízottja a biztonság megfelelő szintjének meghatározásakor figyelembe veszi az adatkezelésből eredő olyan kockázatokat,

amelyek különösen a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítéséből, elvesztéséből, megváltoztatásából, jogosulatlan nyilvánosságra hozatalából vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférésből erednek.

Az OTP Jelzálogbank Zrt. és megbízottja a személyes adatokat mindig bizalmasan, korlátozott hozzáféréssel, titkosítással és az ellenálló képesség lehetséges maximalizálásával, probléma esetén visszaállíthatóság biztosításával kezeli.

## **16. Adatok megőrzésének időtartama**

- 15.1.** Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Érintettek adatait jogszabályban vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott ideig tárolja, így különösen a jelen tájékoztató 5-9. pontjaiban meghatározott jogszabályokban és ideig.
- 15.2.** Hozzájáruláson alapuló adatkezelés esetén az adatokat az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az adatkezelés céljának megvalósulásához szükséges ideig kezeli. A hozzájárulás visszavonása esetén az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az adatokat törli, kivéve ha az adatok további kezelése más jogcímen lehetséges.
- 15.3.** A levélküldemények elküldésének igazolására szolgáló postakönyvben (lásd az Üzletszabályzat III.13. pontját) szereplő személyes adatokat az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja addig kezeli (tárolja), amíg az abban szereplő valamennyi adat tekintetében le nem jár az adatok megőrzésére meghatározott időtartam. Az Érintettekről papír alapú egyéb dokumentumokban tárolt adatokat az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az adatmegőrzési idő lejártát követően az iratkezelési szabályainak megfelelő selejtezési eljárás lefolytatásáig tovább tárolja. A postakönyvben, valamint egyéb papír alapú dokumentumokban tárolt, már lejárt adatmegőrzési idejű személyes adatok tekintetében a további adatkezelés jogalapja az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja azon jogos érdeke, hogy a papír alapú dokumentumok integritását, bizonyító erejét megőrizze, továbbá az a körülmény, hogy a papír alapú dokumentumokban szereplő adatok egyenkénti törlése az érintettnek a személyes adatok védelméhez fűződő jogaival összevetve aránytalan költséget és erőfeszítést igényelne. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja megfelelő adatbiztonsági intézkedésekkel biztosítja ezen adatok tárolását és a hozzáférés korlátozását.

## **17. Az Érintett jogai**

- 16.1.** Az Érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogaira – ideértve a jogorvoslati lehetőséget is – az Általános Adatvédelmi Rendelet, valamint az Infotv. rendelkezései az irányadóak.
- 16.2.** Az Érintett az OTP Jelzálogbank Zrt-től vagy megbízottjától:

- a) tájékoztatást kérhet személyes adatai (személyes adatnak is minősülő banktitkai) kezeléséről, beleértve azt is, hogy a nyilvántartott adatokról másolatot kérjen (hozzáféréshez való jog);
- b) kérheti pontatlanul nyilvántartott személyes adatai helyesbítését, illetve vitathatja a nyilvántartott személyes adatok pontosságát (helyesbítéshez való jog);
- c) kérheti nyilvántartott személyes adatai törlését (törléshez való jog);
- d) kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását (az adatkezelés korlátozásához való jog);
- e) kérheti, hogy a rá vonatkozó, általa az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja rendelkezésére bocsátott és elektronikus adatbázisban kezelt adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja (adathordozhatósághoz való jog);
- f) tiltakozhat személyes adatai kezelése ellen, ha az adatkezelés jogalapja az adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdeke (pl. direkt marketing célú adatkezelés), illetve közérdekű feladat vagy közfeladat ellátása, beleértve mindkét esetben a profilalkotást is (tiltakozási jog gyakorlása);
- g) automatizált döntéshozatal alkalmazása esetén az adatkezelő részéről emberi beavatkozást kérhet, közölheti álláspontját;
- h) kifogást nyújthat be az automatizált döntéshozatal alkalmazásával meghozott döntéssel szemben;
- i) panaszt nyújthat be a személyes adatok kezelését, illetve az Általános Adatvédelmi Rendelet szerinti jogaik gyakorlását érintően.

**16.3.** Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Érintettől a kérelem teljesítését megelőzően, annak tartalmának pontosítását, a kérelmezett információk illetve adatkezelési tevékenységek pontos megjelölését kérheti.

**16.4.** Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja – a fenti kérelmek (tiltakozás) benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban egy hónapon belül – tájékoztatást ad az Érintett részére a kérelem, illetőleg tiltakozás nyomán tett intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, a fenti határidő további két hónappal meghosszabbítható.

**16.5.** Amennyiben az OTP Jelzálogbank Zrt.-nek vagy megbízottjának a jelen pont szerinti kérelem előterjesztőjének kilétével kapcsolatban megalapozott kétsége támad, az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Érintett személyazonosságának megerősítéséhez szükséges további információk rendelkezésre bocsátását igényelheti.

**16.6.** Abban az esetben, amennyiben az OTP Jelzálogbank Zrt.-nek vagy megbízottjának bizonyítottan nem áll módjában az Érintettet azonosítani, az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Érintett kérelmének teljesítését megtagadhatja.

**16.7.** Amennyiben az Érintett kérelme az Általános Adatvédelmi Rendelet értelmében egyértelműen megalapozatlan vagy túlzó, az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a következő költségelemek figyelembe vételével díjat számíthat fel:

- a) papír alapon nyújtott másolat esetén az adathordozó közvetlen önköltsége;
- b) optikai adathordozón nyújtott másolat esetén az adathordozó közvetlen önköltsége;
- c) elektronikus úton használható egyéb adathordozón nyújtott másolat esetén az adathordozó közvetlen önköltsége;
- d) az adatigénylő részére postai úton való kézbesítés esetén a tértivevény többlétszolgáltatással feladott, könyvelt küldeményre vonatkozó postai szolgáltatás díja;
- e) az adatigénylés teljesítésével összefüggő munkaerő-ráfordítás költsége (az adat felkutatásához, összesítéséhez és rendszerezéséhez, az igényelt adat adathordozójáról másolat készítéséhez és a másolaton a meg nem ismerhető adatok felismerhetetlenné tételéhez szükséges tényleges munkaerőköltség), amelyet az adatigénylés teljesítéséhez szükséges időtartam és az adatigénylés teljesítésében közreműködő személyek egy munkaóra-ra eső rendszeres személyi juttatások összegének szorzataként kell meghatározni.

## **17. A hozzáférés joga**

**17.1.** Jogszabály, illetve az Európai Unió kötelező jogi aktusa eltérő rendelkezése hiányában az Érintett jogosult megismerni minden olyan személyes adatot, melyet az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja személyével kapcsolatban kezel.

**17.2.** Az Érintett kérelmére továbbá az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja tájékoztatást nyújt arra vonatkozóan, hogy az Érintettnek a személyes adatait kezeli-e és amennyiben igen, úgy a kezelt személyes adatok másolatát és az alábbi információkat bocsátja az Érintett rendelkezésére:

- a) az adatkezelés célja;
- b) a kezelt személyes adatok kategóriái;
- c) azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Érintett személyes adatait közölte vagy közölni fogja;
- d) a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ezen információ rendelkezésre bocsátása nem lehetséges, az időtartam meghatározásának szempontjai;
- e) az Érintett azon jogáról szóló tájékoztatás, hogy kérelmezheti az OTP Jelzálogbank Zrt-től vagy megbízottjától a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;
- f) az Üzletszabályzat jelen mellékletének 23. pontja alapján az Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;
- g) a nem az Érintettől származó adatok tekintetében, a személyes adatok forrására vonatkozó információ;
- h) amennyiben az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Érintett személyes adatait automatizált döntéshozatal céljából is kezeli, az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja által alkalmazott logika és arra vonatkozó információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és az Érintettre nézve milyen várható következményekkel jár;

- i) azon garanciákra vonatkozó információ, amelyek az Érintett személyes adatainak megfelelő védelmét harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbítás esetén biztosítják.

**17.3.** A jelen melléklet 6. pontjában meghatározott esetekben rögzített hanganyagot – amennyiben az Érintett 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 Érintett 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.

**17.4.** Abban az esetben, amennyiben az Érintett a fenti tájékoztatást több példányban kéri, az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja jogosult a többletpéldányok elkészítésének adminisztratív költségeivel arányos és ésszerű mértékű díjat felszámítani a jelen tájékoztató 16.7. pontjában meghatározott költségelemek figyelembe vételével.

**17.5.** Amennyiben az Érintett jelen pont szerinti tájékoztatásra vonatkozó (hozzáférési) joga hátrányosan érinti mások jogait és szabadságait, így különösen mások üzleti titkait, vagy szellemi tulajdonát, az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Érintett kérelmének teljesítését megtagadhatja.

## **18. A helyesbítés joga**

**18.1.** Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Érintett kérelmére kijavítja vagy kiegészíti az Érintettre vonatkozó pontatlan vagy hiányos adatokat. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Érintett helyesbítéshez való jogának érvényesítésére irányuló kérelmének teljesítését követően haladéktalanul tájékoztatja azon személyeket, akikkel az Érintett személyes adatait közölte, feltéve, hogy az nem lehetetlen vagy nem igényel az OTP Jelzálogbank Zrt-től vagy megbízottjától aránytalan erőfeszítést.

## **19. A törléshez való jog**

**19.1.** Az Érintett az alábbi esetekben jogosult a rá vonatkozó személyes adatok törlését kezdeményezni:

- a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja gyűjtötte vagy más módon kezelte;
- b) az Érintett visszavonja az adatkezeléshez adott hozzájárulását, feltéve, hogy az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja által megvalósítandó adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- c) az Érintett tiltakozik az adatkezelés ellen, és – a jogos érdeken alapuló közvetlen üzletszerzési célú adatkezelés kivételével – nincs elsőbbséget élvező

- jogszerű ok az adatkezelésre,
- d) az Érintett személyes adatait az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja jogellenesen kezelte;
  - e) jogszabály vagy Európai Unió kötelező jogi aktusa által az OTP Jelzálogbank Zrt-re vagy megbízottjára előírt kötelezettség teljesítése érdekében a személyes adatokat az OTP Jelzálogbank Zrt-nek vagy megbízottjának törölnie kell; vagy
  - f) a személyes adatok gyűjtésére gyermekeknek kínált információs társadalommal összefüggő szolgáltatásokkal kapcsolatosan került sor.

**19.2.** Abban az esetben, amennyiben az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az érintett személyes adatait korábban nyilvánosságra hozta és annak törlésére köteles, az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja minden olyan ésszerű lépést megtesz – ideértve a technikai intézkedések alkalmazását is – amely ahhoz szükséges, hogy a személyes adatok kötelező törléséről tájékoztassa azon adatkezelőket is, akik az Érintett személyes adatait azok nyilvánosságra hozatala következtében ismerték meg. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a tájékoztatójában arról köteles a többi adatkezelőt értesíteni, hogy az Érintett személyes adataira mutató linkek vagy e személyes adatok másolatának illetve másolatpéldányának törlését az Érintett kérelmezte.

**19.3.** Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Érintett törléshez való jogának érvényesítésére irányuló kérelmének teljesítését követően haladéktalanul tájékoztatja azon személyeket, akikkel az Érintett személyes adatait közölte, feltéve, hogy az nem lehetetlen vagy nem igényel az OTP Jelzálogbank Zrt-től vagy megbízottjától aránytalan erőfeszítést.

**19.4.** Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja nem köteles a személyes adatok törlésére abban az esetben, ha az adatkezelés szükséges:

- a) jogszabály vagy Európai Unió kötelező jogi aktusa által az OTP Jelzálogbank Zrt-re vagy megbízottjára telepített, személyes adatok kezelésére irányuló kötelezettség teljesítéséhez;
- b) közérdekből végzett feladat végrehajtásához;
- c) maradandó értékű irat levéltárba adása céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, feltéve, hogy az Érintett elfeledtetéshez való jogának gyakorlása következtében valószínűsíthetően lehetetlenné vagy komolyan veszélyeztetetté válna az adatkezelés;
- d) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

## **20. Az adatkezelés korlátozásához való jog**

**20.1.** Az Érintett jogosult arra, hogy kérésére az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

- a) az Érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- b) az adatkezelés jogellenes, és az Érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;



- c) az OTP Jelzálogbank Zrt.-nek vagy megbízottjának már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az Érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- d) az Érintett tiltakozik az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

**20.2.** Ha az adatkezelés a fentiek szerint korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az Érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Európai Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni.

**20.3.** Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az adatkezelés korlátozásának feloldásáról az Érintettet előzetesen tájékoztatja.

**20.4.** Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Érintett korlátozásához való jogának érvényesítésére irányuló kérelmének teljesítését követően haladéktalanul tájékoztatja azon személyeket, akikkel az Érintett személyes adatait közölte, feltéve, hogy az nem lehetetlen vagy nem igényel az OTP Jelzálogbank Zrt.-től vagy megbízottjától aránytalan erőfeszítést.

## **21. A tiltakozáshoz való jog**

**21.1.** Amennyiben az adatkezelés az Üzletszabályzat jelen melléklete, valamint az Adatkezelésről szóló Tájékoztatókban foglaltak szerint az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a saját vagy bármely harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, az Érintettnek jogában áll tiltakozni a személyes adatainak ilyen célból történő kezelése ellen. Abban az esetben, amennyiben az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja nem tudja bizonyítani, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az Érintettnek az ilyen tiltakozásában hivatkozott érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak, az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a személyes adatokat ilyen célból nem kezelheti tovább és azokat köteles törölni. Abban az esetben, amennyiben az Érintett közvetlen üzletszerzés céljából folytatott adatkezelés ellen tiltakozik, személyes adatai a továbbiakban e célból nem kezelhetők.

## **22. Az adathordozhatósághoz való jog**

**22.1.** Az Érintett kérheti, hogy az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a rá vonatkozó, általa az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja rendelkezésére bocsátott személyes adatait tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban bocsássa rendelkezésre. Ezen adathordozhatósághoz való jogát az Érintett azon adatok kapcsán gyakorolhatja, amelyeket az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja:

- a) az Érintett hozzájárulása alapján kezel, vagy

- b) amely adatok kezelése az Érintettnek az OTP Jelzálogbank Zrt-vel vagy megbízottjával kötött olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az Érintett az egyik fél, vagy az adatkezelés a szerződés megkötését megelőzően az Érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges.
- 22.2.** Az adathordozhatóság joga úgy gyakorolható, ha az Érintett az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja valamely fiókjában személyesen megjelenik és személyazonosságát hitelt érdemlően igazolja.
- 22.3.** Amennyiben az egyébként technikailag megvalósítható, az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Érintett kérésére a fenti személyes adatokat közvetlenül egy másik, az Érintett kérelmében megjelölt adatkezelő részére továbbítja. A fenti adathordozhatósághoz való jog nem teremt kötelezettséget arra vonatkozóan, hogy az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja egy másik adatkezelővel műszakilag kompatibilis adatkezelő rendszert vezessen be vagy tartson fenn. Abban az esetben, amennyiben az Érintett adathordozhatósághoz való joga hátrányosan érinti mások jogait és szabadságait, így különösen mások üzleti titkait, vagy szellemi tulajdonát, az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Érintett kérelmének teljesítését megtagadhatja.

## **23. Jogorvoslat**

- 23.1.** Az Érintett az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja által végzett adatkezeléssel összefüggő kérdéseivel, kifogásaival, panaszaival az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja adatvédelmi tisztviselőjéhez (lásd a jelen tájékoztató 24. pontjában) fordulhat.
- 23.2.** Ha az Érintett úgy ítéli meg, hogy a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályok szerinti jogait megsértették, jogában áll a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál panaszt benyújtani.
- 23.3.** A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elérhetőségei:  
Honlap: <http://naih.hu/>;  
Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.;  
Postacím: 1363 Budapest, Pf. 9.;  
Telefon: +36-1-391-1400;  
Fax: +36-1-391-1410;  
E-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)
- 23.4.** Az Érintett a jogait bírósági úton is érvényesítheti. A peres eljárás lefolytatása a törvényszék hatáskörébe tartozik, a perre a Fővárosi Törvényszék illetékes. A per az Érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható (a törvényszékek elérhetősége az alábbi linken található: <http://birosag.hu/torvenyszekek>).
- 23.5.** Az Érintettnek továbbá jogában áll a panasznak az Érintett nevében történő benyújtásával, bíróság előtti eljárás lefolytatásával, valamint – ha jogszabály ezt lehetővé teszi – a kártérítési jogának a nevében történő érvényesítésével egy olyan nonprofit jellegű szervezetet vagy egyesületet megbízni, amelyet a magyar jognak megfelelően hoztak létre, és amelynek alapszabályban rögzített

céljai a közérdek szolgálata, valamint az érintettek jogainak és szabadságának a személyes adatok vonatkozásában biztosított védelme.

#### **24. Az adatkezelő és az adatvédelmi tisztviselő adatai**

- 24.1.** Az Üzletszabályzatban, valamint az Adatkezelésről szóló Tájékoztatóban meghatározott adatkezelések tekintetében az adatkezelő, illetve az adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjének személye és elérhetősége:

Az adatkezelő neve: OTP Jelzálogbank Zrt.  
Székhelye: 1138 Budapest, Váci út 135-139. D. ép.  
Postacíme: OTP Jelzálogbank Zrt. 1364 Budapest Pf. 280  
E-mail címe: jzb@otpjzb.hu  
Telefonszáma: (+36 1/20/30/70) 3 666 666  
Honlap: <https://www.otpbank.hu/otpjelzalogbank>

Az adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjének:

Neve: dr. Lisák Judit  
Postacíme: 1138 Budapest, Váci út 135-139. D. ép.  
E-mail címe: adatvedelem@otpjzb.hu

- 24.2.** Amennyiben az adatkezelés más adatkezelővel közös adatkezelésnek minősül, az Adatkezelésről szóló Tájékoztató tartalmazza a további adatkezelő(k) és a további adatkezelő(k) adatvédelmi tisztviselőjének(-inek) adatait.

## 5. számú melléklet - Kiszervezett tevékenységek köre

Az OTP Jelzálogbank Zrt. ezúton tájékoztatja Ügyfeleit, hogy jelenleg az alábbi tevékenységeket szervezi ki:

- a) a kiszervezett tevékenység végzője: **OTP Bank Nyrt.** (székhelye: 1051 Budapest, Nádor utca 16., cégjegyzék száma: 01-10-041585), a kiszervezett tevékenységek köre:
- i. irattározási és a kiselejtezett iratanyag megsemmisítésére vonatkozó szolgáltatás;
  - ii. informatikai szolgáltatások: adattárolás, alkalmazás üzemeltetés, IT kiszolgáló környezet üzemeltetése és ezekre vonatkozó információbiztonsági feladatok ellátása, kollaborációs és kommunikációs platform biztosítása, *informatikai rendszerrel kapcsolatos hibaelhárítás és incidenskezelés*;
  - iii. számviteli, pénzügyi szolgáltatási tevékenységek: pénzügyi és számviteli nyilvántartások vezetése, könyvvezetéssel és beszámoló készítésével kapcsolatos feladatok ellátása az alkalmazott számviteli rendnek (IFRS) megfelelően, munkaüggyel kapcsolatos pénzügyi feladatok ellátása;
  - iv. hitelbírálati és hitelkockázati rendszerekkel kapcsolatos tesztelési feladatok, valamint adatszolgáltatás az értékvesztés szerkezetéről, peres ügyekhez kapcsolódó hitelek értékvesztéséről, és az OTP Faktoring Zrt. részére értékesített hitelekről;
  - v. információbiztonsági felelősi feladatok ellátása keretében rendszeres informatikai biztonsági ellenőrzés, információbiztonsági incidenskezelés, biztonsági naplóelemzés, jogosultságkezelés;
  - vi. cégkapus küldeménykezelési szolgáltatás,
  - vii. bankbiztonsági szolgáltatás.
- b) a kiszervezett tevékenység végzője: **FINIT-2 Kft.** (székhelye: 1037 Budapest, Montevideo u. 16., cégjegyzék száma: 01-09-301344) a kiszervezett tevékenységek köre: informatikai rendszerrel kapcsolatos támogatási feladatok ellátása keretében hibaelhárítás és incidenskezelés; informatikai rendszerrel kapcsolatos fejlesztői feladatok ellátása keretében incidenskezelés.

## 6. számú melléklet - Speciális kapcsolattartási módok a moratóriumi jogszabályokban foglaltak teljesítése során

A későbbiekben felsorolt moratóriumi jogszabályok által szabályozott egyes módosult fizetési kötelezettségek teljesítéséhez, illetve jogosultságok megszerzéséhez kapcsolódóan, tekintettel arra is, hogy a koronavírus elleni védekezés okán a személyes kontaktusok számát ügyfelei és munkavállalói védelme érdekében a szükséges minimumra igyekszik szorítani, az OTP Jelzálogbank Zrt. megbízásából eljáró OTP Bank Nyrt. (a továbbiakban: Bank) a jelen mellékletben foglalt kapcsolattartási módokat alkalmazza.

### **1. A jelen melléklet alkalmazásában moratóriumi jogszabályok az alábbiak:**

- (1) A veszélyhelyzet megszűnésével összefüggő átmeneti szabályokról és a járványügyi készültségről szóló 2020. évi LVIII. törvény (a továbbiakban: moratórium I. törvény)
- (2) Az egyes kiemelt társadalmi csoportok, valamint pénzügyi nehézséggel küzdő vállalkozások helyzetének stabilizálását szolgáló átmeneti intézkedésekről szóló 2020. évi CVII. törvény, az azt módosító a hiteltörlesztési moratórium veszélyhelyzettel kapcsolatos különös szabályainak bevezetéséről szóló 637/2020. (XII. 22.) Korm. rendelettel, továbbá a veszélyhelyzettel összefüggő egyes szabályozási kérdésekről szóló 2021. évi CXXX. törvénnyel, és az egyes kiemelt társadalmi csoportok, valamint pénzügyi nehézséggel küzdő vállalkozások helyzetének stabilizálását szolgáló átmeneti intézkedésekről szóló 2020. évi CVII. törvény eltérő alkalmazásáról szóló 216/2022. (VI. 17.) Korm. rendelettel együtt (a továbbiakban: moratórium II. törvény).

Amennyiben az Országgyűlés vagy a Kormány további, a fizetési moratóriummal kapcsolatos jogszabályt alkotna, úgy jelen felsorolást a Bank módosítja.

### **2. A moratóriumi jogszabályok miatti szerződésmódosulásról történő értesítés az ügyfél részére**

Mind a moratórium I. törvény, mind a moratórium II. törvény a fizetési moratórium ideje alatt felhalmozódott kamatok elszámolása kapcsán az alábbiakat határozza meg:

„A fizetési moratórium ideje alatt felhalmozódott kamatot a hátralévő futamidőben esedékes törlesztőrészletekkel együtt a fizetési moratórium lejártát követően a futamidő alatt, évente egyenlő részletekben kell megfizetni.

A fizetési moratórium lejártát követően a futamidő úgy hosszabbodik meg, hogy az esedékessé váló törlesztőrészlet és a fizetési moratórium alatt keletkező részletekben megfizetendő kamat összege együttesen ne haladja meg az eredeti szerződés szerinti törlesztőrészletek összegét.”

A jogszabályi rendelkezésnek megfelelően a Bank és az ügyfél közti hitel- és kölcsönszerződések, továbbá a szerződést esetlegesen biztosító járulékos és nem járulékos mellékkötelezettségek – ideértve a garanciaszerződést, illetve a garanciavállaló nyilatkozatot – módosulnak; a módosulás tényéről, a módosult

futamidőről és a moratórium lejártát követő első törlesztőrészlet összegéről a Bank – lakossági hitelek esetén - az alábbi módokon tájékoztatja az ügyfeleket:

- OTP Direkt vagy a későbbiekben elérhető más internetbanki szolgáltatással rendelkező ügyfelek esetén az internetbanki felületre feltöltött elektronikus üzenet útján, függetlenül attól, hogy az adott szerződés elektronikus vagy nem elektronikus úton jött létre.
- Internetbanki szolgáltatással nem rendelkező ügyfelek esetén levélben, postai úton.

### **3. A moratórium II. törvény szerinti kapcsolattartás a Bank és az Ügyfél közt:**

Az OTP Banknál rendszeresített elektronikus útnak számít:

- az OTPdirekt internetes felülete vagy
- telefonos ügyfélszolgálatunk: +36 (1) 366 6666.

A moratórium II. törvény szerinti fizetési moratórium esetén a fizetési moratórium időtartama alatt a Bank a moratórium alatt meg nem fizetett tőke-, kamat- és díjtartozás összegéről havi rendszerességgel tájékoztatja az ügyfeleket. A tájékoztatás lakossági hitelek esetében levélben, illetve OTP Direkt szerződéssel rendelkező ügyfelek esetén pedig az OTP Direkt felületre küldött elektronikus üzenet útján történik meg.