

Általános Üzletszabályzat a 2014. március 15-től megkötött szerződésekre 3. sz. al melléklete: az OTP Bank Nyrt. Panaszkezelési Szabályzata

AZ OTP BANK NYRT. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

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

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

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

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

1. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJA

Az ügyfelek a panaszokat az alábbi módon nyújthatják be Bankunkhoz:

Interneten 0-24 óráig

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

Telefonon 0-24 óráig

- Az Információs Központi Információs Vonalon keresztül, melynek eléréséhez nem szükséges OTPdirekt szerződéssel rendelkezni a (06 1/30/20/70) 3666 388 telefonszámon
- OTPdirekt szerződés birtokában az OTPdirekt telefonos ügyintézői szolgáltatáson keresztül a (06 1/30/20/70) 3 666 666 telefonszámon
- A Bankkártya Contact Center (06 1/30/20/70) 3 666 000 vagy telefonszámán

Levélben

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

Telefaxon

- (06 1) 3 662 607 faxszámon

Bankfiókokban, ügyintézőkön keresztül, nyitvatartási időben

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

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

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

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

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

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

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

2. PANASZ FOGADÁSA. KIVIZSGÁLÁSA

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

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

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

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

A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

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

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

A telefonon közölt panasz esetén az OTP Bank Nyrt. a hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében, úgy jár

el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Az OTP Bank Nyrt. Telefonos ügyfélszolgálattal folytatott, valamint az Ügyfélkapcsolati Kompetencia Központ által küldött válaszlevélben megadott telefonszámokon kezdeményezett beszélgetések hanganyagát az OTP Bank Nyrt. rögzíti.

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

Az OTP Bank Nyrt az OTPdirekt szerződés alapján kezdeményezett, azonosított hívásoknál a hívás idejének, míg a nem OTPdirekt szerződés alapján kezdeményezett hívások esetén – amennyiben az ügyfél az OTP Bank Nyrt. számára kétséget kizáróan azonosítható - az alábbi feltételek valamelyikének teljesülésekor biztosítja az ügyfél kérésére a rögzített hívás visszahallgatását, továbbá térítésmentesen – az ügyfél kérésének megfelelően – huszonöt napon belül a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvétel másolatát:

- az ügyintéző nevének és a hívás pontos idejének vagy
- az indító telefonszám és a hívás pontos idejének vagy
- az érintett telefonbeszélgetés hívásazonosítójának megadása.

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

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

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

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

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

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

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

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

3. A PANASZKEZELÉSHEZ SZÜKSÉGES TOVÁBBI ADATOK BEKÉRÉSE AZ ÜGYFÉLTŐL

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

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

4. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

A Bank a panaszokról elektronikus nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- az ügyfél nevét,
- az ügyfél számlaszámát (bankszámla /értékpapírszámla stb.), vagy
- az ügyfél bankkártya számát,
- az ügyfél állandó lakcímét/levelezési címét,
- az ügyfél telefonszámát,
- az ügyfél email címét (ha elektronikus levélben vár választ),
- az értesítés módját,
- a panasz típusát,
- a panasszal érintett termék(ek)et, szolgáltatás(oka)t,

- a panasz bejelentésének módját,
- a panasz okát,
- a panaszos igényét,
- a panasz rövid leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését, a bemutatott dokumentumok jegyzékét,
- a panasz benyújtásának időpontját, amely megegyezik az elektronikus nyilvántartásba vétel (jegyzőkönyv felvételének) időpontjával,
- a panasz kivizsgálásával foglalkozó, végrehajtásért felelős ügyintéző nevét,
- a kivizsgáláshoz illetve rendezéshez szükséges intézkedéseket, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedések teljesítésének határidejét, valamint
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

5. A PANASZ KEZELÉSE

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

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

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

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

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

Az OTP Bank Nyrt. a panaszokat a rendelkezésére bocsátott és általa ismert körülményeket figyelembe véve tekinti át. Ugyanazon ügyfél ismételt – a korábbi panasszal megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó – panaszára a jogszabályi követelmények figyelembe vétele mellett, a törvényi

határidőn belül, indoklással ellátott álláspontját úgy küldi meg, hogy a korábbi panaszra adott válaszát csatolja.

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

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

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

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

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

6. JOGORVOSLATILEHETŐSÉGEK

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

OTP Bank Nyrt.