

**Általános Üzletszabályzat a 2014. március 15-től megkötött szerződésekre
03. 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 harmadik fél szolgáltatót 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 harmadik fél szolgáltatónál jelezheti. A harmadik fél szolgáltatóval 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 illetékeségből és intézkedés céljából átadja az érintett leányvállalatnak. Amennyiben a panaszt illetékeségből 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.

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/OTP_Portal/online/Kapcsolat.jsp)
- Elektronikusan az informacio@otpbank.hu, az information@otpbank.hu, illetve bankkártyával kapcsolatban a reklamacio@otpbank.hu email címen

Telefonon

- Banki munkanapokon 8.00-20.00 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 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 Ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségében, valamint a Bank honlapjáról is elérhető.

Az elektronikus elérhetőségek bármelyikének meghibásodása esetén a panaszokat az ügyfelek a fentebb 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 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 Üzletszabályzatban 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.

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

2. PANASZ FOGADÁSA

Az OTP Bank Nyrt. a hozzá érkező panaszt fogyasztóbarát módon kivizsgálja, 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 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 teljes körűen 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,

- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) 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 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 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. az alábbiak szerint biztosítja az Ügyfél kérésére a rögzített hívás visszahallgatását, 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 –:
 - o az ügyintéző nevének és a hívás pontos idejének vagy
 - o 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 napon belül megküldi az Ügyfél részére.

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 általa rögzített hanganyagot veszi figyelembe.

A panaszt tartalmazó hanganyagokat, valamint Központi Panaszkezelési Főosztállyal folytatott, a panasszal, az arra adott válasszal kapcsolatos beszélgetések hanganyagát az OTP Bank Nyrt. nyolc 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, 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 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 panasszal 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 válaszelevél postára adásának dátumát.

5. A PANASZ KEZELÉSE – ÁLTALÁNOS ELJÁRSREND

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

szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) 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 jóvá nem hagyott fizetési műveletek jóváírásának és kivizsgálásának tekintetében a mindenkor érvényes „Üzletszabályzat a pénzforgalmi szolgáltatásról” vonatkozó fejezetében foglaltak a mérvadók.

A Bank a panasz kivizsgálásának eredményéről szóló tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, mely – szükség szerint - tartalmazza a 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, 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.

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 Központjánál kezdeményezhető, a szerződéssel kapcsolatos jogvita esetén az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT), vagy bírósághoz fordulhat. A fogyasztónak minősülő Ügyfél a MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ, 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. Az OTP Bank Nyrt. a fogyasztónak minősülő Ügyfél kérése esetén a kérelem benyújtására közzétett formanyomtatványokat költségmentesen, haladéktalanul megküldi. Az Ügyfél az OTP Bank Nyrt. bármely, az 1. pontban feltüntetett Ügyfélszolgálati elérhetőségén kérheti a fenti formanyomtatványok megküldését.

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 a Bank tájékoztatja az Ügyfelet, hogy panaszát 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 Központ 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 megküldi az Ügyfélnek.

Amennyiben nem adható válasz a panasz közlését követő 30 naptári napon belül, a 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, a Bank 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 8 évig,
- a bírósági, hatósági vagy egyéb vitarendezési fórum előtti eljárással rendezett jogvita esetén, a panaszt a vita végleges lezárását követő 10 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.

5.1. BANKKÁRTYÁS PANASZOKRA VONATKOZÓ KIEGÉSZÍTŐ RENDELKEZÉSEK

Kártyapanaszok esetén a Bank 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.

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

A Bank 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 a Banknak 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 vizsgálatának befejezésének várható időpontját.

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

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

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

A Bank 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 a Bank nem fogad el.

Az ISIC kártya diákigazolvány funkciójával kapcsolatos panaszt (nem fogadták el a diákigazolványt, stb.) a 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 a Bank a panasz kivizsgálásának eredményétől függően haladéktalanul teljesíti.

Hitelkártyára vonatkozó speciális rendelkezések

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

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 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 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

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 eljárásen 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 eljárásen 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 5. sz. mellékletének (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

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

Honlap: 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

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

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

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

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

Neve: OTP Ingatlanpont Kft.

Székhelye: 1052 Budapest, Türr István utca 9. 2. emelet **Telefonszáma:**
+36 1 3 666 456

Honlap: www.otpip.hu

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

Neve: OTP Jelzálogbank Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Székhelye: 1051 Budapest, Nádor u. 21.

Postacíme: 1364 Budapest, Pf. 280.

Telefonszáma: +36 1 3666 666

Honlap: www.otpbank.hu/OTP_JZB

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: <http://www.otpingatlanlizing.hu>

f) amennyiben a panasz az OTP lakástakarék pénztári konstrukcióval kapcsolatos

Neve: OTP Lakástakarék Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Székhelye: 1051 Budapest, Nádor u. 21.
Postacíme: H-1364 Budapest Pf.: 35.
Telefonszáma: +36 1 3 666 888
Honlap: www.otpbank.hu/lakastakarek

- 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 2 686 868
Fax: +36 2 686 880
Honlap: 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

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

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

Székhelye: 1093 Budapest, Közraktár u. 30-32.
Telefonszáma: +36 1 776 6901
Fax: +36 1 776 6902
Honlap: www.otpmobil.hu

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

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

Székhelye: [1133 Budapest, Váci út 76.](http://www.otpportalok.hu)
Honlap: 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 7. emelet
Honlap: www.otppp.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 képviseelő természetes személy (szülő, meghatalmazott, törvényes képviseelő, gondnok, tanú, névívó, 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 adatszoportokon felül a Panaszos által a bejelentésében közölt egészségügyi adatot, illetve harmadik fél szolgáltató igénybevételevel 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 célokon 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 2. sz. mellékletében meghatározott adatfeldolgozókat veszi igénybe.

Az adatkezeléssel kapcsolatban további információ a www.otpbank.hu honlapon található.

7.4. Adatkezelésre vonatkozó jogorvoslat

Az Általános Adatvédelmi Tájékoztató 24. pontjában meghatározottak szerint.

OTP Bank Nyrt.