AZ OTP BANK NYRT. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

FOGALMAK

E szabályzat vonatkozásában:

a) ***16/2026*. MNB rendelet**: egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló *16/2026. (VI. 3.)* MNB rendelet.

b) **95/2025. Korm. rendelet**: a pénzügyi szektor egyes intézményei panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 95/2025. (V. 8.) Korm. rendelet.

c) **Bank**: az OTP Bank Nyrt.

d) **Bankfiók**: a Bank ügyfélforgalom számára nyitva álló helyisége.

e) **GDPR**: 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 (általános adatvédelmi rendelet) szóló 2016/679 (EU) európai parlamenti és tanácsi rendelet.

f) **Hpt.**: a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény.

g) **Infotv.**: az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény.

h) **Képviselő**: az a személy, aki jogszabály, bírósági vagy hatósági határozat, létesítő okirat vagy meghatalmazás alapján az Ügyfél nevében és javára jognyilatkozatot tehet. A Képviselő által megtett jognyilatkozat közvetlenül az Ügyfelet jogosítja és kötelezi.

i) **MI rendelet (AI Act)**: a mesterséges intelligenciára vonatkozó harmonizált szabályok megállapításáról, valamint a 300/2008/EK, a 167/2013/EU, a 168/2013/EU, az (EU) 2018/858, az (EU) 2018/1139 és az (EU) 2019/2144 rendelet, továbbá a 2014/90/EU, az (EU) 2016/797 és az (EU) 2020/1828 irányelv módosításáról szóló, 2024. június 13-i (EU) 2024/1689 európai parlamenti és tanácsi rendelet.

j) **MNB**: a Magyar Nemzeti Bank.

k) **MNBtv.**: a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény.

l) **OTP csoport leányvállalatai és stratégiai partnerei**: a Merkantil Váltó és Vagyonbefektető Bank Zrt., az OTP Fakoring Zrt., az OTP Ingatlanlízing Zrt., az OTP Ingatlanpont Ingatlanközvetítő Kft., az OTP Jelzálogbank Zrt., az OTP Lakástakarékpénztár Zrt., az OTP Pénzügyi Pont Zrt., a SimplePay Zrt., valamint az OTP Országos Egészség- és Önsegélyező Pénztár és az OTP Önkéntes Kiegészítő Nyugdíjpénztár.

m) **OTPdirekt telefonos ügyintézői szolgáltatás**: a nap 24 órájában az Ügyfelek rendelkezésére álló, ügyintézői közreműködéssel telefonon igénybe vehető elektronikus Banki szolgáltatás.

n) **OTPdirekt szerződés**: az OTPdirekt telefonos ügyintézői szolgáltatás igénybevételére kötött szolgáltatási szerződés.

o) **OTP InternetBank szolgáltatás**: a mindenkor hatályos, „OTP Bank Digitális Szolgáltatási szerződés Üzletszabályzat" című dokumentumban[1] meghatározott szolgáltatás.

p) **Panasz**: minden olyan szóban vagy írásban előterjesztett kifogás, amelyben az Ügyfél elégedetlenségét fejezi ki a Bank termékével, szolgáltatásával, illetve szervezeti egységének vagy munkatársának eljárásával kapcsolatban, továbbá kifogásolja a Bank szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, a szerződés Bank általi teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét vagy mulasztását. Nem minősül Panasznak az olyan megkeresés, amelyben az Ügyfél kizárólag kérelmet fogalmaz meg, információt kér, elismerésének ad hangot, javaslatot tesz, vagy véleményt fogalmaz meg.

q) **PBT**: a Pénzügyi Békéltető Testület.

r) **Pénzforgalmi Szolgáltatás**: a Pft. 2. § 21. pontja, illetve a Hpt. 6. § (1) bekezdésének 87. pontja szerinti fogalom.

s) **Pft.**: a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény.

t) **Pmt.**: a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény.

u) **qvik**: az MNB, a GIRO és a magyar bankrendszer közreműködésével kialakított, számlaalapú fizetési megoldás. Az azonnali fizetési rendszeren belüli fizetést biztosítja QR-kód beolvasása, fizetési kérelem jóváhagyása, NFC-alapú érintés, vagy mobilapplikáción belül linkre kattintás segítségével.

v) **Számv. tv.**: a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény.

w) **SZÉP kártya:** a Széchenyi Pihenő Kártya egy olyan műanyag formájú, illetve virtuáliskészpénz-helyettesítő fizetési eszköz, amely a kártyabirtokos számára kizárólag a fizetési számlán jóváírt SZÉP Kártya juttatások terhére teszi

[1] *https://www.otpbank.hu/portal/hu/kondiciok/maganszemelyek/digitalis-bankolas*

lehetővé a fizetési megbízások megtételét, illetve elektronikus elfogadóhelyi terminál által olvasható, és azon keresztül is alkalmas a fizetési megbízások megtételére.

x) **TPP**: a harmadik fél szolgáltatók [a fizetéskezdeményezési szolgáltató (PISP) és a számlainformációs szolgáltató (AISP)] azok a pénzforgalmi szolgáltatók, amelyek a belső piaci pénzforgalmi szolgáltatásokról és a 2002/65/EK, a 2009/110/EK és a 2013/36/EU irányelv és a 1093/2010/EU rendelet módosításáról, valamint a 2007/64/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 2015/2366 (EU) európai parlamenti és tanácsi irányelv [PSD2] alapján – érvényes felhatalmazás, illetve regisztráció birtokában – a nyílt interfészen keresztül hozzáférhetnek a számlavezető pénzforgalmi szolgáltató által vezetett, online elérhető fizetési számlákhoz.

y) **Ügyfél**: a Bankkal üzleti kapcsolatban álló vagy üzleti kapcsolatban nem álló természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet.

BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

A Bank befogad, nyilvántartásba vesz, kivizsgál és megválaszol minden, az Ügyfél által szóban vagy írásban előterjesztett Panaszt.

Azoknál a tranzakcióknál, melyeknél a Bank pénzügyi közreműködőként vállal szerepet, az Ügyfél a felmerülő észrevételeit a pénzügyi teljesítésre vonatkozóan a Banknál, míg a vásárolt termékkel, igénybe vett szolgáltatással kapcsolatban a kereskedőnél, illetve szolgáltatónál jelezheti.

A TPP-t is érintő műveletek lebonyolításával kapcsolatban az Ügyfél a felmerülő észrevételeit számlájára, valamint a számlán végzett pénzügyi teljesítésre vonatkozóan a Banknál, míg a TPP-től igénybe vett szolgáltatással kapcsolatban a TPP-nél jelezheti. A TPP-vel kapcsolatos észrevételeinek vagy Panaszának kivizsgálásában és megválaszolásában az érintett TPP az illetékes.

Az OTP csoport leányvállalataira és stratégiai partnereire vonatkozó Panaszok esetén annak jellegétől és a Bank 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 az Ügyfelet.

A qvik fizetéssel kapcsolatban a Bank abban az esetben kezeli jelen szabályzatban foglaltak szerint az ügyfélbejelentést, amennyiben az Ügyfél a fizetés során tapasztalt hibás működést (pl. technikai hiba, sikertelen jóváhagyás) kifogásol. Azokban az esetekben, ha a qvik fizetés során az Ügyfélnek fizető félként olyan teljesült tranzakcióval akad problémája (duplán terhelt vagy hibás összeg; hibás, késedelmes, téves- vagy nemteljesítés; vásárlástól elállás; nem az Ügyfél által kezdeményezett; egyéb kifogás), amelyet a tranzakcióban érintett partnerrel nem sikerült közvetlenül

rendeznie, kifogását a Bank honlapján szereplő űrlap[2] kitöltésével, valamint a keletkezett dokumentumok csatolásával jelezheti.

Jelen szabályzatban foglaltak megfelelnek a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről szóló 16/2021. (XI.25.) számú MNB ajánlásának.

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

A Panaszok befogadása, nyilvántartásba vétele, kivizsgálása és megválaszolása során a Bank olyan mesterséges intelligencia alapú modelleket alkalmaz, amelyek az MI rendelet szerinti minimális és alacsony kockázati besorolású kategóriába tartoznak. Az alkalmazott modellek kizárólag támogató jelleggel működnek, az emberi felügyelet, döntéshozatal elsődlegességének megőrzése mellett, és megfelelnek minden vonatkozó adatvédelmi, biztonsági és átláthatósági követelménynek.

Jelen szabályzatot a Bank a Bankfiókokban elektronikus eszközök útján, valamint a honlapján közzé teszi.

1. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJA

Az Ügyfelek a Panaszokat az alábbi módon nyújthatják be a Bankhoz:

Elektronikusan 00 óra 00 perc és 24 óra 00 perc között:

- a Bank honlapján keresztül a Kapcsolat menüpontban[3], a „Panaszom van” blokkban vagy a Panaszkezelés menüpontban[4] a „Hol teheti meg észrevételeit, panaszát?” blokkban;
- e-mailben az alábbi címeken:
  - az informacio@otpbank.hu vagy az information@otpbank.hu,
  - a bankkártyaelfogadó helyek részére a reklamacio.kartyaelfogadas@otpbank.hu,
  - a SZÉP kártyával kapcsolatban az info@otpszepkartya.hu,
  - a TPP-vel kapcsolatban az apicomplaint@otpbank.hu,
  - a személyes adatok kezelésével kapcsolatban az adatvedelem@otpbank.hu.

Telefonon:

- Banki munkanapokon 07 óra 30 perc és 20 óra 00 perc között a Központi Információs Vonal (melynek eléréséhez nem szükséges OTPdirekt telefonos ügyintézői szolgáltatásra vonatkozó szerződéssel rendelkezni) (06 1/30/20/70) 3666 388 telefonszámán;
- Mindennap 00 óra 00 perc és 24 óra 00 perc között OTPdirekt telefonos ügyintézői szolgáltatásra vonatkozó szerződés birtokában az OTPdirekt telefonos ügyintézői szolgáltatásunk (06 1/30/20/70) 3 666 666 telefonszámán, bankkártya témakörben, egyéb termékkel kapcsolatban banki munkanapokon 07 óra 30 perc és 20 óra 00 perc között;
- Ingatlanhitelhez kapcsolódóan banki munkanapokon 08 óra 00 perc és 18 óra 00 perc között, szerdánként 08 óra 00 perc és 20 óra 00 perc között az előbbi

[2] *https://www.otpbank.hu/portal/hu/qvik-kifogasbejelento*
[3] *https://www.otpbank.hu/portal/hu/Kapcsolat*
[4] *https://www.otpbank.hu/portal/hu/Kapcsolat/Panaszkezeles*

telefonszámokon (amennyiben a szerdai ügyleti nap nem banki munkanap, úgy az azt követő első banki munkanap az ügyeleti nap);
- SZÉP kártyával kapcsolatban banki munkanapokon 07 óra 30 perc és 20 óra 00 perc között az OTP SZÉP kártya ügyfélszolgálat (06 1) 3 666 222 telefonszámán;
- Mindennap 00 óra 00 perc 24 óra 00 perc között OTP Bankkártya HelpDesk szolgálatunk (06 1/30/20/70) 3 666 000 telefonszámán

Levélben
- az OTP Bank Nyrt. Központi Panaszkezelési Főosztály 1876 Budapest postacímen.

Bankfiókokban, ügyintézőkön keresztül, nyitvatartási időben
- személyesen szóban és írásban;
- más által átadott irat útján;
- Képviselő útján (a Bankfiókokban és a Bank honlapján elérhető formanyomtatvány alapján).

A Bankfiókok elérhetősége és nyitvatartási ideje a Bank honlapján[5] megtekinthető.

A Bank lehetővé teszi, hogy az Ügyfelek az írásbeli Panasz benyújtásához alkalmazhassák az MNB honlapján közzétett panaszkezelési formanyomtatványt, mely a Bankfiókban, valamint a Bank honlapjának Panaszkezelés menüpontjában is elérhető[6].

Az elektronikus csatornák bármelyikének meghibásodása esetén a Panaszokat az Ügyfelek a fentebb felsorolt módokon nyújthatják be.

A Bank a Panasz jellegétől és tartalmától függően a kivizsgáláshoz az alábbiakban felsoroltak közül kérhet be adatokat az Ügyféltől:
- név,
- adószám vagy szerződésszám,
- számlaszám (bankszámla száma, értékpapírszámla száma, stb.),
- kártyaszám (bankkártyaszáma, SZÉP kártya száma, stb.),
- állandó lakcím/levelezési cím,
- telefonszám,
- e-mail cím (ha elektronikus levélben vár választ),
- értesítés módja,
- Panasszal érintett termék(ek), szolgáltatások,
- Panasz leírása, oka
- az Ügyfél igénye,
- Panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata,
- érvényes meghatalmazás (meghatalmazott útján történő eljárás esetén),
- Panasz kivizsgálásához szükséges egyéb adat.

Azonosításra alkalmas adatok hiányában a Bank a panaszt benyújtó Ügyfél részére kizárólag általános – banktitkot nem tartalmazó – választ küld a Panasz rögzítésekor

[5] *https://www.otpbank.hu/portal/hu/kapcsolat/fiokkereso*
[6] *https://www.otpbank.hu/portal/hu/kapcsolat/panaszkezeles*

megadott értesítési (e-mail vagy levelezési) címre. Értesítési cím hiányában a Bank a választ elkészíti és jogszabályban előírt határidőig megőrzi, azonban a választ nem küldi el. Az azonosítatlan személy által tett fogyasztói Panasz kivizsgálását a Bank mellőzheti.

A Bank munkatársai soha, semmilyen módon nem kérik az Ügyfelektől a személyes biztonsági azonosítók (pl. PIN kód, TeleKód vagy egyéb kód) rendelkezésre bocsátását.

A Bank a Panaszt benyújtó Ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli. A Bank a Panaszt benyújtó adatainak kezelésével kapcsolatos jogaira vonatkozóan – ideértve a jogorvoslati lehetőséget is – az „Általános Üzletszabályzat" című dokumentum 5. számú almellékletét képező, Általános Adatvédelmi Tájékoztató" című dokumentumban[7] és a jelen szabályzat részét képező „Panaszkezelésre vonatkozó kiegészítő Adatkezelési Tájékoztató"-ban nyújt részletes információt a GDPR, illetve az Infotv. rendelkezéseivel összhangban.

2. PANASZ FOGADÁSA

A Bank a Panaszt ügyfélbarát módon kivizsgálja, valamint törekszik annak hatékony és gyors kezelésére, az Ügyféllel való együttműködésre, továbbá a rugalmas és segítőkész bánásmódra a panaszkezelés teljes folyamata során. 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. A Bank az olyan Ügyfél magatartását 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. A Bank ügyintézője telefonon vagy e-mailben nyújt tájékoztatást a felajánlott/elfogadott időpontról.

A Bankfiókban személyesen vagy telefonon tett szóbeli Panaszt a Bank azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Amennyiben a szóbeli Panasz kivizsgálása nem lehetséges, vagy az Ügyfél – vagy annak Képviselője – nem ért egyet a Panasz kezelésével, az elöljáró ügyintéző a Panaszt és a Bank panasszal kapcsolatos álláspontját jegyzőkönyvbe foglalja. Amennyiben az Ügyfél – vagy annak Képviselője – nem ért egyet a jegyzőkönyv tartalmával, annak véglegesítése előtt lehetősége van annak módosítására, kiegészítésére. A jegyzőkönyv tartalmával való maradéktalan egyetértés esetén – és Bankfiókban személyesen közölt szóbeli Panasz esetén a két példányban kinyomtatott jegyzőkönyv egyik példányának Ügyfél általi aláírását és visszaadását, illetve a másik példány Ügyfélnek történő átadását követően – az eljáró ügyintéző elektronikus

[7] *https://www.otpbank.hu/portal/hu/kondiciok/altalanos-uzletszabalyzat*

nyilvántartásba veszi a Panaszt, melynek során a Panasz egy egyedi azonosítószámot kap. Telefonon tett szóbeli Panasz esetén a felvett jegyzőkönyvet a Bank a Panaszra adott írásbeli válaszával egyidejűleg küldi meg az Ügyfélnek küldi meg vagy a Képviselőjének.

A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- az Ügyfél neve,
- az Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- a Panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a Panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- a Panasz részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a Panaszban foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- a Panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- személyesen közölt szóbeli Panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása.

A telefonon közölt szóbeli Panasz esetén a Bank a hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Továbbá telefonon közölt szóbeli Panasz esetén megadja a Panasz azonosítására szolgáló adatokat és tájékoztatja az Ügyfelet a Panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egységről.

A telefonbeszélgetések során a kölcsönös tisztelet jegyében mindkét fél részéről elvárt az olyan magatartás tanúsítása, amely a felek jogait nem sérti, biztonságérzetét nem csökkenti, nem alkalmas arra, hogy bennük megbotránkozást vagy riadalmat keltsen. Különösen kifogásolható magatartásnak tekinti a Bank, ha a kommunikáció fenyegető, erőszakos, félelmet, riadalmat vagy megbotránkozást kiváltó, sértő, becsület megsértésére alkalmas vagy rágalmazó kifejezéseket tartalmaz.

A Bank az 1. pontban feltüntetett telefonos elérhetőségeken folytatott beszélgetések hangfelvételét rögzíti, és a Hpt.-ben meghatározott ideig megőrzi.

A Bank biztosítja az Ügyfél kérésére a Panaszt rögzítő panaszkezeléshez kapcsolódó hangfelvétel Bankfiókban történő visszahallgatását. A hangfelvétel Bankfiókban történő visszahallgatása érdekében az Ügyfél és a Bank előzetesen egyeztet. A Bank továbbá 25 napon belül térítésmentesen – az Ügyfél kérésének megfelelően – rendelkezésre bocsátja a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet (leiratot), 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 a Bank 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 hangfelvételről készített jegyzőkönyvet (leiratot) vagy a hangfelvétel másolatát kéri, a Bank a hangfelvételt vagy – az Ügyfél nyilvántartott e-mail címének hiányában – a hangfelvétel másolatát tartalmazó adathordozót küldi meg az Ügyfél részére.

Az Ügyfél a Bank által rögzített és rendelkezésre bocsátott hangfelvételt nem hozhatja nyilvánosságra, azt kizárólag a Bankkal szemben folytatott esetleges jogvita során használhatja fel.

Amennyiben a Panasz elektronikus levél formájában érkezik, szükséges az Ügyfél azonosítása. A Bank 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 a Bank 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 a Bank az Ügyfelet egy elektronikus válaszüzenetben értesíti, hogy Panaszát nyilvántartásba vette.

Amennyiben a fogyasztónak minősülő Ügyfél a Panaszát a Banknál kapcsolattartás céljából megadott elektronikus levelezési címről küldi meg, a Bank válaszát erre a kapcsolattartás céljából megadott elektronikus levelezési címre küldi meg. A Banknál kapcsolattartás céljából megadott elektronikus levelezési cím hiányában a Bankhoz bármilyen módon (interneten, telefonon, levélben, Bankfiókban) benyújtott Panaszra a Bank elektronikus válaszlevél formájában az Ügyfél részére – adatai biztonsága érdekében – kizárólag általános, a Bank 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 válaszát postai úton, az Ügyfél levelezési címére küldi meg.

Az a fogyasztónak minősülő Ügyfél, aki rendelkezik OTP InternetBank szolgáltatással és Panaszára a Bank válaszát postai úton küldte meg, a választ, valamint a Panasz rögzítésekor készült jegyzőkönyvet az OTP InternetBankban a Dokumentumok/Egyéb menüpontban elektronikus úton is elérheti.

A Bank 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, a Bank telefonon, illetve írásban megkeresheti az Ügyfelet 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 a Bank ügyintézője tájékoztatja az Ügyfelet. Telefonos megkeresés esetén az adatvédelmi szempontokra tekintettel a Bank 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. A 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 a Bank 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

A Bank a Panaszokról elektronikus nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- az Ügyfél nevét,
- az Ügyfél számlaszámát (bankszámla /értékpapírszámla stb.), vagy
- az Ügyfél kártyaszámát (bankkártyaszám, SZÉP kártya száma, stb.),
- 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,
- az Ügyfél igényét,
- a Panasz rövid leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését, a bemutatott dokumentumok jegyzékét,
- a Panasz benyújtásának (jegyzőkönyv felvételének) időpontját,
- 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/megküldésének dátumát.

5. A PANASZOK KEZELÉSE

5.1. ÁLTALÁNOS ELJÁRÁSREND

A Bank a Panaszok kezelését a Hpt.-ben, a 95/2025. Korm. rendeletben és a *16/2026.* MNB rendeletben foglaltaknak megfelelően végzi.

Az egységes, hatékony és magas színvonalú ügyfélkiszolgálás érdekében a Panaszok kezelését a Banknál központosítva a Központi Panaszkezelési Főosztály végzi, ahol az adott szakterületre specializálódott szakértők vizsgálják ki és válaszolják meg a Panaszokat. A Panaszok kezelése magyar nyelven történik, kivéve, ha a Bank és az Ügyfél ettől eltérő nyelvben állapodtak meg.

A jóvá nem hagyott fizetési műveletek kivizsgálásának és összege megtérítésének tekintetében a mindenkor érvényes „Üzletszabályzat a pénzforgalmi szolgáltatásról" című dokumentum[8] vonatkozó fejezetében foglaltak az irányadók.

A Bank 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 a Bank feltünteti a Panaszt kezelő, illetékes szakértő ügyintézők nevét, valamint a Bank írásbeli és telefonos elérhetőségeit.

Amennyiben a Panasz több terméket, szolgáltatást, illetve területet érint, a Bank a szükséges információk birtokában törekszik arra, hogy egy egységes levélben adjon választ az Ügyfél minden kifogására és minden általa feltett kérdésre.

A Bank a Panaszokat a rendelkezésére bocsátott és általa ismert körülményeket figyelembe véve tekinti át.

A Bank a Panasz elutasítása esetén tájékoztatja az Ügyfelet, hogy az MNBtv.-ben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén az MNB-nél fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásával és megszűnésével továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a PBT eljárását kezdeményezheti. Továbbá a Bank a fogyasztónak minősülő Ügyfelet tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a Panasz az MNBtv.-ben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásával és megszűnésével továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult. Továbbá a Bank a Panasz elutasítása esetén arról is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő Ügyfelet, hogy az MNB honlapján a PBT eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványok megküldését kérheti a Banktól. A fogyasztónak minősülő Ügyfél a Bank bármely, az 1. pontban feltüntetett ügyfélszolgálati elérhetőségén kérheti az előbbi formanyomtatványok megküldését, mely kérésnek a Bank haladéktalanul, költségmentesen tesz eleget.

A korábbi, érdemben megválaszolt Panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon Ügyfél által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó Panasz kivizsgálását a Bank. mellőzheti. Ha ugyanazon Ügyfél a korábban előterjesztett, a Bank által elutasított Panaszával azonos tartalommal ismételten Panaszt terjeszt elő és a Bank a korábbi

[8] *https://www.otpbank.hu/portal/hu/kondiciok/penzfogalmi-uzletszabalyzat*

álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a jogszabályi határidőn belül a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a Panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

Az OTP csoport leányvállalatainak és stratégiai partnereinek 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/stratégiai partnertől, vagy a Banktól kap választ.

A Bank az indokolással ellátott álláspontját – a Pénzforgalmi Szolgáltatással összefüggő Panasz kivételével – a Panasz közlését követő 30 naptári napon belül küldi meg az Ügyfélnek. Amennyiben nem adható válasz a Panasz közlését követő 30 naptári napon belül, a Bank tájékoztatja az Ügyfelet a késedelem okáról, egyben lehetőség szerint megjelöli vizsgálata befejezésének várható időpontját.

A Pénzforgalmi Szolgáltatással összefüggő Panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját a Bank a Panasz közlését követő 15 munkanapon belül küldi meg az Ügyfélnek. Amennyiben a Pénzforgalmi Szolgáltatással összefüggő Panasz valamennyi eleme a Bankon 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 a Bank elsősorban a számlavezető rendszerekben nyilvántartott elérhetőségeket használja fel a kapcsolatfelvétel érdekében.

A Bank a Panaszt és az arra adott választ a Hpt.-ben meghatározott ideig megőrzi.

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

5.2. BANKKÁRTYÁS PANASZOKRA VONATKOZÓ SPECIÁLIS ELJÁRÁSREND

A Bank által kibocsátott kártyával kapcsolatos Panaszok esetén a Bank a Panaszok kezelésére vonatkozó általános eljárásrenden túl, az alábbi kiegészítő rendelkezések szerint jár el.

A jelen pontban alkalmazott meghatározások, fogalmak a Panaszban érintett kártyához tartozó:

- „Üzletszabályzat Lakossági Hitelkártya” című dokumentum,
- „BETÉTI KÁRTYA ÜZLETSZABÁLYZAT I. Általános rendelkezések” című dokumentum,
- „BETÉTI KÁRTYA ÜZLETSZABÁLYZAT II. Lakossági betéti és Prepaid kártyák” című dokuemntum, valamint
- „Betéti Kártya Üzletszabályzat III. részének Üzleti betéti kártyák” című dokumentum

- „Meghatározások” fejezeteiben találhatóak[9].

A bankkártyás Panasz 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.

A 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) jóváhagyott és elszámolt tranzakció esetén, amennyiben arra vonatkozóan bankközi panaszkezelési eljárást szükséges indítani vagy amennyiben nem Bank elfogadóhelyen történt,
c) zárolt tétel esetében, valamint
d) 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.

[9] *https://www.otpbank.hu/portal/hu/kondiciok/maganszemelyek/bankkartyak?lak-index=1*

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 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/előjegyzett tételekkel kapcsolatos probléma esetén a Bank 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 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.

5.2.1. MCO ISIC kártyára vonatkozó speciális rendelkezések

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.

5.2.2. Prepaid kártyára vonatkozó speciális rendelkezések

Prepaid kártya esetén a 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.

5.2.3. Hitelkártyára vonatkozó speciális rendelkezések

A Panasz benyújtása nem jelent mentességet a minimum fizetendő összeg rendezése alól.

5.2.4. Más hazai, valamint külföldi bank által kibocsátott kártyára vonatkozó panasz kezelése

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

5.3. SZÉP KÁRTYÁS PANASZOKRA VONATKOZÓ SPECIÁLIS ELJÁRÁSREND

A Bank a SZÉP kártyával kapcsolatos Panaszok esetén a Panaszok kezelésére vonatkozó általános eljárásrenden túl, az alábbi kiegészítő rendelkezések szerint jár el.

A Panasz kivizsgálásának érdemi befejezéséig az érintett kártyaszámla nem szüntethető meg.

A Bank azonnali jóváírást teljesít, kivéve, ha az Ügyfél csalására gyanakszik.

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 végrehajtott tranzakció kapcsán, visszaéléssel kapcsolatos Panasz érkezett és az Ügyfél még nem intézkedett a kártya letiltásáról,
b) ha a kártya elvesztéséről / ellopásáról, vagy a kártyával történt visszaélésről tudomást szerez, és azt még nem tiltották le,
c) ha az Ügyfél nem tartja be a kártyára vonatkozó szerződésben és a hatályos vonatkozó jogszabályokban foglaltakat.

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 Bank nem részese az Ügyfél és bármelyik elfogadóhely között felmerülő, a nem közvetlenül kártya használatával összefüggő jogvitának. Ezen jogvitában a szükséges tájékoztatás és adat megadására az Ügyfél erre vonatkozó írásbeli nyilatkozata szerint jogosult.

6. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

A Bank 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 az ügyét érintően új bizonyítékkal rendelkezik, kérheti a Banktól az 1. pontban megjelölt elérhetőségek valamelyikén a Panaszra adott válasz felülvizsgálatát. Ebben az esetben az újabb Panasz 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 a Bank nem megfelelően kezelte, azt elutasította, lehetősége van Panaszával írásban az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatához fordulni, illetve a PBT vagy a bíróság eljárását kezdeményezni.

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

Pénzügyi Békéltető Testület
székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.
levelezési címe: 1525 Budapest, Pf. 172
telefon: (06 80) 203 776
e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.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 a kétmillió forintot.

Az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem [„Fogyasztói kérelem az MNB-hez”], illetve a PBT eljárásának kezdeményezése céljára rendszeresített formanyomtatványok [„Fogyasztói kérelem a PBT-hez (150. kérelem)” és „Méltányossági kérelem a PBT-hez (180. kérelem”)] megtalálhatóak az MNB honlapján[10], valamint a Bankfiókokban. Az Ügyfél a Bank bármely, az 1. pontban feltüntetett ügyfélszolgálati elérhetőségén kérheti a fenti formanyomtatványok költségmentes megküldését.

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

[10] *https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz*

PANASZKEZELÉSRE VONATKOZÓ KIEGÉSZÍTŐ ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

Az adatkezelés 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 rendeletnek [GDPR] és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény [Infotv.] rendelkezéseinek megfelelően történik**.**

A Bank minden esetben biztosítja az általa kezelt személyes adatok tekintetében az adatkezelés jogszerűségét és célhoz kötöttségét. A tájékoztató célja, hogy a Bank panaszkezelési eljárása során az érintettek teljeskörű tájékoztatást kapjanak személyes adataik kezeléséről.

A Bank fenntartja a jogot jelen tájékoztató módosítására, az ezzel kapcsolatos értesítésről a módosított Tájékoztató honlapon történő közzétételével gondoskodik.

1. ADATKEZELŐ NEVE ÉS ELÉRHETŐSÉGEI

Adatkezelő neve: OTP Bank Nyrt.
Székhelye: 1051 Budapest, Nádor utca 16.
Postacíme: OTP Bank Nyrt., 1876 Budapest
E-mail címe: informacio@otpbank.hu
Telefonszáma: (+36 1/20/30/70) 3 666 666
Honlap: www.otpbank.hu

2. A JELEN ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ SZERINTI ADATKEZELÉS JELLEMZŐIT A KÖVETKEZŐ TÁBLÁZAT FOGLALJA ÖSSZE

ADATKEZELÉS CÉLJA	ADATKEZELÉS JOGALAPJA	ÉRINTETTEK ÉS KEZELT ADATOK KÖRE	ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA
Banki ügyféltől érkező panaszok rögzítése, kezelése, megválaszolása, rendezése, nyilvántartása	GDPR 6.cikk (1) bekezdés c) pontja szerinti jogi kötelezettség teljesítése [a Hpt. 288. §-a, a 95/2025. Korm. rendelet, valamint a *16/2026*. MNB rendelet 6. §-a alapján]	- név - számlaszám - kártyaszám - ügyfélszám - panasszal érintett szerződés száma - lakcím/állandó lakcím - levelezési cím - telefonszám - e-mail cím - bejelentés azonosító (iktatószám)	Az adatok tárolásának jogalapja a GDPR 6.cikk (1) bekezdés c) pontja szerinti jogi kötelezettség teljesítése, az alábbiak szerint: **Hpt. 288. § (2) bekezdése alapján** a panasz lezárásától számított 5 évig **Pmt. 57. § (1)**

		- panasz tartalma - hang- és vagy képfelvétel, videófelvétel -	**bekezdése alapján** a panasz lezárásától számított 8 évig **Számv.tv. 169. § (2) bekezdése alapján** a panasz lezárásától számított legalább 8 évig **Pmt. 58. § (1)** bekezdése alapján a hatóság megkeresésére a megkeresésben meghatározott ideig, legfeljebb a panasz lezárásától számított 10 évig
Nem banki ügyféltől érkező panaszok rögzítése, kezelése, megválaszolása, rendezése, nyilvántartása	GDPR 6.cikk (1) bekezdés c) pontja szerinti jogi kötelezettség teljesítése [a Hpt. 288. §-a és a 95/2025. Korm. rendelet, valamint a *16/2026*. MNB rendelet 6. §-a alapján]	- név - lakcím/állandó lakcím - levelezési cím - telefonszám - e-mail cím - bejelentés azonosító (iktatószám) - panasz tartalma - hang- és vagy képfelvétel, videófelvétel	**Hpt. 288. § (2) bekezdése alapján** a panasz lezárásától számított 5 évig
Panasznak nem minősülő bejelentés, információkérés kezelése	GDPR 6.cikk (1) bekezdés c) pontja szerinti jogi kötelezettség teljesítése [a Hpt. 288. §-a és a 95/2025. Korm. rendelet, valamint a *16/2026*. MNB rendelet 6. §-a alapján]	- név - lakcím/állandó lakcím - levelezési cím - telefonszám - e-mail cím - bejelentés azonosító (iktatószám) - bejelentés tartalma	**Hpt. 288. § (2) bekezdése alapján** a panasz lezárásától számított 5 évig

		- hang- és/ vagy képfelvétel, videófelvétel	
Ügyfélbejelentés-kezelés minőségének visszamérése e-mailben történő kommunikáció útján	GDPR 6.cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti jogos érdek A Bank a megjelölt személyes adatokat a szolgáltatás minőségének javításához, szolgáltatásfejlesztési célú elemzéshez, minőségbiztosításhoz használja fel.	- név - e-mail cím	E-mail válasz beérkezésétől számított 1 évig
Visszahíváskérő adatlap, visszahíváskérés vagy panaszjegyzőkönyv rögzítése	GDPR 6.cikk (1) bekezdés c) pontja szerinti jogi kötelezettség teljesítése [a Hpt. 288. § és a 95/2025. Korm. rendelet, valamint a *16/2026. (VI. 3.)* MNB rendelet 6. §-a alapján]	- név - számlaszám - kártyaszám - ügyfélszám - panasszal érintett szerződés száma - lakcím/állandó lakcím - levelezési cím - telefonszám - e-mail cím - bejelentés azonosító (iktatószám) - panasz tartalma - hang- és vagy képfelvétel, videófelvétel	Visszahíváskérő adatlap az adatlap rögzítésétől számított 180 napig Visszahíváskérés, panasz rögzítése esetén **Hpt. 288. § (2) bekezdése alapján** a panasz lezárásától számított 5 évig **Pmt. 57. § (1) bekezdése alapján** a panasz lezárásától számított 8 évig **Számv.tv. 169. § (2) bekezdése alapján** a panasz lezárásától

			számított legalább 8 évig **Pmt. 58. § (1) bekezdése alapján** a hatóság megkeresésére a megkeresésben meghatározott ideig, legfeljebb a panasz lezárásától számított 10 évig

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

A Bank a panaszkezelés során az Általános Adatvédelmi Tájékoztató 2. pontjában meghatározott adatcsoportokon felül a panaszos által a panaszban vagy panasznak nem minősülő bejelentésben közölt egészségügyi adatot, illetve harmadik fél szolgáltató igénybevételével kapcsolatban megadott adatokat is kezeli, mivel ez esetben azt a GDPR 4. cikk 11. pontjában foglaltak alapján az Érintett félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi. A panaszban vagy a panasznak nem minősülő bejelentésben való egészségügyi adatközléssel a panaszos a GDPR 9. cikk (2) bekezdés a) pontja szerinti beleegyezését adja az őt érintő személyes adat kezeléséhez.

3. AZ ADATVÉDELMI TISZTVISELŐ ADATAI

Adatvédelmi tisztviselőjének:
Postacíme: 1131 Budapest, Babér u. 9.
E-mail címe: adatvedelem@otpbank.hu

4. A SZEMÉLYES ADATOK FORRÁSA

A Bank a panaszok és a panasznak nem minősülő bejelentések során az alábbi természetes személyek (a továbbiakban: **Érintett**) személyes adatait kezeli:

a) a Bank szolgáltatásainak igénybevétele céljából a Bankkal kapcsolatba kerülő, a Bank szolgáltatásait igénybe vevő természetes személy (pl. számlatulajdonos, fő-, társkártya-birtokos, OTP SZÉP fő-, és társkártyabirtokos, adós, adóstárs),

b) a Bank szolgáltatásait igénybe vevő természetes személyeket képviselő, illetve érdekében eljáró természetes személy (törvényes képviselő, szülő, gyám, gondnok, meghatalmazott, névíró),
c) a Bank szolgáltatásait igénybe vevő természetes személyek örököse(i), elhalálozás esetére adott rendelkezés kedvezményezettje(i),
d) a Bank szolgáltatásainak igénybevétele céljából a Bankkal kapcsolatba kerülő, a Bank 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 a Bankkal kapcsolatba kerülő természetes személy (pl. törvényes képviselő, rendelkezésre jogosult, tényleges tulajdonos),
e) a Bank szolgáltatásának nyújtásával érintett egyéb természetes személy (pl. kezes, fedezetül szolgáló ingatlan tulajdonosa, haszonélvezője, hozzátartozó, eltartott, más együtt költözők, kedvezményezett, zálogkötelezett, óvadékot nyújtó),
f) a felszámoló biztos, vagyonfelügyelő, családi vagyonfelügyelő, végelszámoló,
g) egyéb, a fenti érintetti körbe nem tartozó természetes személy.

5. A SZEMÉLYES ADATOK CÍMZETTJEI

Címzettnek tekinthető az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél-e.

5.1. ADATTOVÁBBÍTÁSOK

A Bank a panaszok és a panasznak nem minősülő bejelentések kezelése kapcsán a jogszabályokban meghatározott eseteken (pl. felügyeleti szervek) felül létrejött szerződések teljesítése érdekében adatot továbbít a megjelölt célokból:

ADATTOVÁBBÍTÁS CÍMZETTJE	AZ ADATTOVÁBBÍTÁSBAN ÉRINTETT ADATOK	ADATTOVÁBBÍTÁS CÉLJA
Felügyeleti szervek (MNB, PBT)	- név - számlaszám - kártyaszám - ügyfélszám - panasszal érintett szerződés száma - lakcím/állandó lakcím - levelezési cím - telefonszám - e-mail cím - bejelentés azonosító (iktatószám) - panasz tartalma	Felügyeleti megkeresésre történő válaszadás

	- válasz tartalma - választ megalapozó adatok, dokumentumok - kép- és vagy hangfelvétel, videófelvétel	
A PBT előtt a Bankot képviselő ügyvéd/ügyvédi iroda	- név - számlaszám - kártyaszám - ügyfélszám - panasszal érintett szerződés száma - lakcím/állandó lakcím - levelezési cím - telefonszám - e-mail cím - bejelentés azonosító (iktatószám) - panasz tartalma - válasz tartalma - választ megalapozó adatok, dokumentumok	A PBT eljárásban a Bank képviselete céljából
Groupama Biztosító Zrt.	Groupama Biztosító Zrt. biztosítási termékkel, a termék értékesítésével, illetve az egyes biztosítási termékekhez kapcsolódó biztosítási szolgáltatásra vonatkozó panaszban és panasznak nem minősülő bejelentésben szereplő adatok	A Bankhoz beérkező panasz illetékességből történő továbbítása válaszadás céljából
Merkantil Váltó és Vagyonbefektető Bank Zrt.	Merkantil Váltó és Vagyonbefektető Bank Zrt. nem a Bank által közvetített,	A Bankhoz beérkező panasz illetékességből történő továbbítása válaszadás céljából

	forgalmazott termékére, tevékenységére vonatkozó panaszban és panasznak nem minősülő bejelentésben szereplő adatok	
OTP Faktoring Követeléskezelő Zrt.	A Bank által az OTP Faktoring Követeléskezelő Zrt. részére engedményezett követeléssel kapcsolatos panasznak és panasznak nem minősülő bejelentésben szereplő adatok	A Bankhoz beérkező panasz illetékességből történő továbbítása válaszadás céljából
OTP Ingatlanlízing Zrt.	OTP Ingatlanlízing Zrt. termékére vagy annak Bank általi értékesítésére vonatkozó panaszban és panasznak nem minősülő bejelentésben szereplő adatok	A Bankhoz beérkező panasz illetékességből történő továbbítása válaszadás céljából
OTP Ingatlanpont Ingatlanközvetítő Kft.	OTP Ingatlanpont Ingatlanközvetítő Kft. szolgáltatására vonatkozó panaszban és panasznak nem minősülő bejelentésben szereplő adatok.	A Bankhoz beérkező panasz illetékességből történő továbbítása válaszadás céljából
OTP Pénzügyi Pont Zrt.	OTP Pénzügyi Pont Zrt. tevékenységére (működésére, adminisztrációjára, szolgáltatásaira) vonatkozó panaszban és panasznak nem minősülő	A Bankhoz beérkező panasz illetékességből történő továbbítása válaszadás céljából

	bejelentésben szereplő adatok	
OTP Országos Egészség- és Önsegélyező Pénztár	OTP Országos Egészség- és Önsegélyező Pénztár szolgáltatására vonatkozó panaszban és panasznak nem minősülő bejelentésben szereplő adatok.	A Bankhoz beérkező panasz illetékességből történő továbbítása válaszadás céljából
OTP Önkéntes Kiegészítő Nyugdíjpénztár	OTP Önkéntes Kiegészítő Nyugdíjpénztár szolgáltatására vonatkozó panaszban és panasznak nem minősülő bejelentésben szereplő adatok.	A Bankhoz beérkező panasz illetékességből történő továbbítása válaszadás céljából

5.2. ADATFELDOLGOZÓ

A Bank a 2. pontban említett adatkezelései kapcsán adatfeldolgozókat vesz igénybe az alábbiak szerint:

Adatfeldolgozó neve	Székhely	Adatfeldolgozói feladat leírása
Groupama Biztosító Zrt.	1146 Budapest, Erzsébet királyné útja 1/C.	Biztosítási szolgáltatással is kapcsolatos panaszbejelentések adatainak, valamint a kivizsgálásuk során rögzítésre kerülő adatok kezelése, nyilvántartása
Merkantil Váltó és Vagyonbefektető Bank Zrt.	1138 Budapest, Föveny utca 4-6.	A Merkantil Váltó és Vagyonbefektető Bank Zrt. tevékenységével kapcsolatos panaszbejelentések adatainak, valamint a kivizsgálásuk során rögzítésre kerülő adatok kezelése, nyilvántartása
OTP Faktoring Követeléskezelő Zrt.	1138 Budapest, Váci út 135-139.	Engedményezett követeléssel kapcsolatos a panaszbejelentések adatainak, valamint a kivizsgálásuk során rögzítésre kerülő adatok kezelése, nyilvántartása

OTP Ingatlanlízing Zrt.	1138 Budapest, Váci út 135-139. A. épület	Az OTP Ingatlanlízing Zrt. tevékenységével kapcsolatos panaszbejelentések adatainak, valamint a kivizsgálásuk során rögzítésre kerülő adatok kezelése, nyilvántartása
OTP Ingatlanpont Ingatlanközvetítő Kft.	1138 Budapest, Váci út 135-139. A. épület	Az OTP Ingatlanpont Ingatlanközvetítő Kft. tevékenységével kapcsolatos panaszbejelentések adatainak, valamint a kivizsgálásuk során rögzítésre kerülő adatok kezelése, nyilvántartása
OTP Jelzálogbank Zrt.	1138 Budapest, Váci út 135-139. D. épület	Az OTP Jelzálogbank Zrt. által nyújtott ingatlan fedezetű hitellel kapcsolatos panaszbejelentések adatainak, valamint a kivizsgálásuk során rögzítésre kerülő adatok kezelése, nyilvántartása
OTP Lakástakarékpénztár Zrt.	1138 Budapest, Váci út 135-139. D. épület	Az OTP Lakástakarékpénztár Zrt. pénztári konstrukcióval kapcsolatos panaszbejelentések adatainak, valamint a kivizsgálásuk során rögzítésre kerülő adatok kezelése, nyilvántartása
OTP Pénzügyi Pont Zrt.	1138 Budapest, Váci út 135-139 A. épület	OTP Pénzügyi Pont Zrt. tevékenységével kapcsolatos panaszbejelentések adatainak, valamint a kivizsgálásuk során rögzítésre kerülő adatok kezelése, nyilvántartása
SimplePay Zrt.	1138 Budapest, Váci út 135-139. A. épület	A SimplePay Zrt. tevékenységével kapcsolatos panaszbejelentések adatainak, valamint a kivizsgálásuk során rögzítésre kerülő adatok kezelése, nyilvántartása

A fentieken túl további címzettek körében előfordulhat, hogy egyes hatóságok, közfeladatot ellátó szervek, bíróságok, személyes adatok közlése céljából megkereshetik a Bankot. A Bank e szervek részére – amennyiben az eljáró szerv a pontos célt és az adatok körét megjelölte – személyes adatot csak annyit és olyan mértékben ad ki, amely a megkeresés céljának megvalósításához elengedhetetlenül szükséges, és amennyiben a megkeresés teljesítését jogszabály írja elő.

6. AZ ÉRINTETT ADATKEZELÉSSEL KAPCSOLATOS JOGAI ÉS JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEI

A személyes adatai felett Ön rendelkezik. A GDPR alapján ezt többféleképpen teheti meg. Az alábbiakban arról tájékoztatjuk, hogy adatkezelésünk során milyen jogokat gyakorolhat.

Felhívjuk a figyelmét arra, hogy a jogait a saját személyes adatai felett gyakorolhatja. Az adatkezelő a beazonosításáig megtagadhatja az Ön jogainak az érvényesítését. Az Adatkezelő kizárólag az Önről kezelt személyes adatai alapján igyekszik beazonosítani Önt, és nem kötelezhető arra, hogy további adatokat szerezzen be ehhez.

A hozzájáruláson alapuló adatkezelés esetében a hozzájárulás minden esetben önkéntes és – az adatkezelés időtartama alatt – bármikor visszavonható. A hozzájárulás visszavonásának szándékát az 1. pontban megjelölt elérhetőségek bármelyikén jelezheti az Adatkezelő számára. A visszavonás nem érinti az azt megelőző adatkezelés jogszerűségét.

Az érintett – GDPR 12-21. cikkei szerint – kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést, azok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, illetve tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen, valamint élhet az adathordozhatósághoz való jogával.

6.1. HOZZÁFÉRÉSHEZ VALÓ JOG

Önnek joga van ahhoz, hogy tájékoztatást kapjon arról, hogy a személyes adatait kezeljük-e, továbbá ahhoz is joga van, hogy a következő információkat megismerje:

- Az adatkezelés célját vagy céljait;
- a kezelt személyes adatainak kategóriáit;
- azok körét, akiknek a személyes adatait továbbítjuk, különös tekintettel azokra az esetekre, amikor a személyes adatait harmadik országba vagy nemzetközi szervezethez továbbítjuk;
- a személyes adatok kezelésének tervezett időtartamát;
- azokat a közigazgatási vagy igazságszolgáltatási szerveket, amelyeknél panasszal élhet;
- amennyiben nem Öntől közvetlenül származnak a személyes adatok, akkor annak a forrását;
- annak a tényét, hogy a személyes adatait automatizáltan kezeljük, azaz egy olyan eljárásban amelynek során a személyes adatokat az Ön személyéhez fűződő bizonyos személyes jellemzők értékelésére, elemzésére vagy előrejelzésére használjuk. Személyes jellemzők lehetnek például a munkahelyi teljesítménye, a gazdasági helyzete, az egészségi állapota, a személyes preferenciái, az érdeklődése, a megbízhatósága, a viselkedése, a tartózkodási helye vagy a mozgása.

Ön a személyes adatairól egy alkalommal ingyenes másolatot kérhet, illetve, ha elektronikusan adta be a kérelmét, akkor joga van arra, hogy olyan elektronikus formátumban kaphassa meg a másolatot, amelyet széles körben használnak, kivéve, ha Ön más formátumban kéri és annak a teljesítésére az adatkezelő képes. Felhívjuk

a szíves figyelmét arra, hogy a másolat készítését megtagadhatjuk, amennyiben az más érintettek jogaira és szabadságára nézve hátrányos helyzetet teremthet.

6.2. HELYESBÍTÉSHEZ VALÓ JOG

Ön jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse az Önre vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, ahhoz is joga van, hogy kérje a hiányos személyes adatainak a kiegészítését.

6.3. TILTAKOZÁS AZ ADATKEZELÉS ELLEN

Önt megilleti, hogy a jogos érdeken alapú adatkezelés ellen tiltakozzon az adatvedelem@otpbank.hu e-mail címen keresztül.

6.4. TÖRLÉSHEZ VALÓ JOG

Ön jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje az Önre vonatkozó személyes adatokat.

Az Adatkezelő köteles arra, hogy az Önre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- Ön visszavonja a hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- az adatkezelés jogalapja jogos érdek, közérdek vagy közhatalmi jogosítvány, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy
- ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, Ön jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon az Önre vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen;
- a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- a személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- a személyes adatok gyűjtése 16. életévét be nem töltött kiskorú személyes adataival összefüggésben és az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

Az adattörlési kérelmet nem lehet teljesíteni, amennyiben az adatkezelés szükséges. Az adatkezelés szükséges az alábbi célok elérése érdekében:

- A véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
- a személyes adatok kezelését előíró, az Adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése, illetve közérdekből vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából;
- az adatkezelésre egészségügyi vagy munkahelyi egészségügyi célokból, valamint népegészségügyi közérdekből kerül sor;

- a személyes adatok kezelése közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból történik és a személyes adatok törlése valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy
- jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

6.5. AZ ADATKEZELÉS KORLÁTOZÁSA (ZÁROLÁS)

Ön jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

- Ön vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az Adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- az adatkezelés jogellenes, Ön azonban ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de Ön igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- az adatkezelés jogalapja jogos érdek, közérdek vagy közhatalmi jogosítvány és Ön tiltakozik az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az Adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az Ön jogos indokaival szemben.

6.6. ADATHORDOZHATÓSÁG

Ön jogosult arra, hogy az Önre vonatkozó és az Ön által az Adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az Adatkezelőt, ha:

- Az adatkezelés hozzájáruláson, vagy szerződésen alapul; és
- az adatkezelés automatizált módon történik.

Joga van ahhoz, hogy az Adatkezelő közvetlenül továbbítsa egy másik adatkezelőnek, amennyiben ez technikailag megvalósítható.

Az adathordozhatóság korlátját képezheti más érintettek jogai és szabadságai.

6.7. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

Az érintett a GDPR-ban meghatározott jogai megsértése esetén panasszal fordulhatnak az adatkezelőhöz az 1. pontban meghatározott elérhetőségeken.

Az érintett továbbá panaszt tehet a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (cím: 1055 Budapest Falk Miksa utca 9-11; levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.: 9.; telefon: +36-1-391-1400; Fax: +36-1-391-1410; E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu, honlap: https://www.naih.hu/). Az érintettnek joga van más, így különösen a szokásos tartózkodási helye szerinti európai uniós tagállamban létrehozott, felügyeleti hatóságnál is panaszt tenni.

Az adatkezelővel szemben bíróság előtt is indítható per a személyes adatok kezelésére vonatkozó szabályok megsértése miatt. Az érintett a pert a Fővárosi Törvényszék (cím: 1055 Budapest, Markó utca 27.; levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 16.; e-mail: ft.elnokseg@birosag.hu; honlap: https://birosag.hu/fovarosi-torvenyszek) előtt vagy a lakóhelye szerinti törvényszék előtt indíthatja meg. Magyarországon a törvényszékek elérhetősége az alábbi linken található: https://birosag.hu/ugyfeleknek/birosagok/torvenyszekek. Amennyiben az érintett szokásos tartózkodási helye az Európai Unió más tagállamában van, akkor a per a szokásos tartózkodási hely szerinti tagállam hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósága előtt is megindítható.

OTP Bank Nyrt.