

Követeléskezelési alapelvek

A hátralékos tartozás kezelésével, megfizetésével kapcsolatos tudnivalók

I. A hátralékos tartozás kiegyenlítésének elszámolási sorrendjére vonatkozó szabályok

II. A követelés érvényesítésével kapcsolatos költségek és díjak, a kamat- és díjszámítás módja

III. A követeléskezelés menetére, a nemfizetés következményeire vonatkozó tudnivalók

IV. Az adóssal történő kapcsolatfelvételre és kapcsolattartásra vonatkozó szabályok

V. Az ügyfél tájékoztatás szabályai

VI. A rendelkezésre álló áthidaló megoldási lehetőségek

VII. Tájékoztató a végrehajtási eljárás költségeiről, a jogszabályokban meghatározott minimális vételi árakról

VIII. Információ a panaszkezelésről

I. A hátralékos tartozás kiegyenlítésének elszámolási sorrendjére vonatkozó szabályok

A hátralékos tartozás kiegyenlítésének elszámolási sorrendjére vonatkozóan a 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről alábbi rendelkezése az irányadó:

„**6:46. §** Ha a pénztartozás teljesítéseként fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elegendő, azt - ha a jogosult eltérően nem rendelkezett, és egyértelmű szándéka sem ismerhető fel - elsősorban a költségekre, majd a kamatokra és végül a főtartozásra kell elszámolni.”

Az elszámolást három példán keresztül mutatjuk be.

Élő forint hitel:

	Teljes tartozás	Befizetés	Fennmaradó tartozás
Tőketartozás	4 390 050 Ft	- Ft	4 390 050 Ft
Ügyleti kamat	48 287 Ft	45 288 Ft	2 999 Ft
Kezelési költség	14 712 Ft	14 712 Ft	- Ft
Késedelmi kamat	65 Ft	65 Ft	- Ft
Összesen	4 453 114 Ft	60 065 Ft	4 393 049 Ft

Felmondott forint hitel:

	Teljes tartozás	Befizetés	Fennmaradó tartozás
Tőketartozás	143 151 Ft	- Ft	143 151 Ft
Ügyleti kamat	269 457 Ft	- Ft	269 457 Ft
Bankköltség	350 Ft	350 Ft	- Ft
Késedelmi kamat	67 604 Ft	9 991 Ft	57 613 Ft
Behajtási eljárás költsége	25 986 Ft	25 986 Ft	- Ft
Összesen	506 548 Ft	36 327 Ft	470 221 Ft

Élő deviza hitel:

	Teljes tartozás	Befizetés	Fennmaradó tartozás
Tőketartozás	55 113,68 CHF	- CHF	55 113,68 CHF
Tőkehátralék	352,75 CHF	- CHF	352,75 CHF
Késedelmi kamat	22,93 CHF	22,93 CHF	- CHF
Kamathátralék	1 202,29 CHF	24,36 CHF	1 093,17 CHF
Kezelési költség	372,88 CHF	372,88 CHF	- CHF
Összesen	57 064,53 CHF	420,17 CHF	56 559,60 CHF

II. A követelés érvényesítésével kapcsolatos költségek és díjak, a kamat- és díjszámítás módja

**A követelések érvényesítésével kapcsolatos költségek
és díjak, a kamat- és díjszámítás módja az egyes banki
termékekre vonatkozó Hirdetményekben és az üzletági
Üzletszabályzatokban kerülnek
feltüntetésre.**

III. A követeléskezelés menetére, a nemfizetés következményeire vonatkozó tudnivalók

A lakossági hiteleknél – a legtöbb lakás- és jelzálog típusú hitel és fogyasztási hitelek esetében - az OTP Bankban **központosított, számítástechnikai eszközökkel/rendszerrel támogatott behajtási folyamat működik.** Ennek során a törlesztési, fizetési kötelezettségét nem teljesítő ügyfél a hátralékban töltött idő meghatározott napjain **automatikus felszólító leveleket és a legtöbb hiteltermék esetében telefonhívásokat is kap.**

A megkeresések során a bank felhívja a figyelmét a hátralék rendezésének szükségességére és jelzi, hogy lehetőség van a törlesztési terheket könnyítő pénzügyi megoldások igénybevételére is.

A Bank Adósvédelmi Programja keretében személyre szabott megoldást biztosít azon ügyfelei számára, akik megállapodást kötnek a bankkal havi törlesztési terheik mérséklésére. Az adósvédelmi eszköztár a bank széles termékköréhez illeszkedő, rugalmas, az adós élethelyzetének leginkább megfelelő megoldásokat biztosít.

A Bank az adós fizetőképességének, pénzügyi teljesítő képességének vizsgálatával dönt az áthidaló megoldás alkalmazásáról.

Hátralékos fedezett hitelek kapcsán beérkező írásos és telefoni ügyfélmegkeresések kapcsán az egyedi követeléskezelést a Háttérműveleti Igazgatóságon kialakított csoport végzi. Az ügyintézők az ügyfél élethelyzetéhez igazodó, **személyre szabott megoldás** megtalálásában nyújtanak segítséget.

A Bank lakossági ügyfelekkel szembeni követeléskezelési tevékenységet alapvetően a követelés felmondását megelőzően végez, ebben a szakaszban jogi eljárást nem indít.

A banki hitel fedezetét képező ingatlanra 3. személy által indított végrehajtás esetén a bírósági végrehajtó bekapcsolódási felhívást küld a zálogjogosult részére. A hitel felmondása ebben az esetben sem történik meg automatikusan, az ügyfél felszólításra kerül, hogy rendezze a fedezetet veszélyeztető tartozását.

A követelések felmondásának kezdeményezésére általános esetben

- ingatlan fedezetű hitelek esetén **4 havi törlesztő részlet** hátralék,
- fogyasztási hiteleknél **3 havi törlesztő részlet** hátralék,
- folyószámla tartozás esetén **5 havi folyamatos negatív egyenleg** elérését követően kerül sor.

Amennyiben a felmondás valamely feltétele bekövetkezik, és **az ügyfél fizetési problémái banki eszközökkel nem kezelhetőek, a bank a követelést felmondja.** A követelések felmondására csak a felmondási feltételek valamelyikének teljesülése esetén kerülhet sor.

A felmondást követő 1-2 hónap elteltével a bank ingatlannal fedezett és fedezetlen hiteleit, valamint folyószámla követeléseit **a bankcsoporton belüli faktoring cégnek értékesíti,** vagy megbízza ugyanezen céget a behajtás folytatásával.

Állami kezességgel kapcsolódó követelések esetében a felmondás után – a követelés eladását megelőzően – az állami kezesség beváltása érdekében történik intézkedés.

A követelés eladását vagy behajtásra átadását követően **a faktoring társaság is törekszik arra, hogy fizetési megállapodást kössön az adóssal, illetve a fedezeti ingatlant az adóssal együttműködve értékesítse.**

**A követeléskezelés vázolt általános menete együttműködő adóst feltételezve került bemutatásra.
A Bank az egyedi esetekben a követelés jellege, az eljárás körülményei alapján ettől eltérhet.**

IV. Az adóssal történő kapcsolatfelvételre és kapcsolattartásra vonatkozó szabályok

A bank az adóssal történő kapcsolattartás során tartózkodik az erőszakos, zaklató és félrevezető magatartásoktól.

Mindent megtesz annak érdekében, hogy eljáró ügyintézői fellépésük során ne alkalmazzanak pszichikai nyomást, és a követelés megtérülésének célját a lehetőségek és a várható következmények tényszerű és kiegyensúlyozott bemutatásával érik el.

A megbízás alapján történő követeléskezelés esetén a követelés kezelője, valamint a követelés átruházása esetén a követelésvásárló az adóst 15 napon belül írásban értesíti a megbízásról/követelésvásárlásról. Megállapodás alapján ezt a követelés jogosultja, vagy a követelés átruházója is teljesítheti.

A megbízás alapján eljáró követeléskezelő a követeléskezelésre szóló megbízási szerződés aláírását követően, vagy a követelésvásárló a követelés megvásárlását követő 15 napon belül írásban értesíti az adóst arról, hogy a követelés behajtására a fentiek alapján megbízója számára, illetve saját részére jogosult, beazonosítva a követelés jogcímét, annak összegét és összetételét és a teljesítés módját. A követelésvásárló felhívja az adóst a teljesítésre, azzal, hogy a követelés vitatása esetén a levél kézhezvételétől számított 10 napon belül panasszal élhet a követeléskezelőnél. A követelésvásárló egyúttal felhívja az adós figyelmét, hogy a panaszhoz szükséges csatolnia az azt alátámasztó dokumentumokat. Amennyiben az előzőek alapján az adós panasszal élt, a panasz megválaszolásáig a követelésvásárló nem végez az adóst közvetlenül érintő követeléskezelési tevékenységet (pl. nem kezdeményez jogi eljárást).

A banki követeléskezelők úgy választják meg a kapcsolatfelvétel helyét, idejét és gyakoriságát, hogy az ne kelthessen zaklató, fenyegető benyomást.

A bank hétköznapokon reggel 8 és este 20 óra között, illetve szombaton 8 és 12 óra között kezdeményezhet kapcsolatfelvételt az adóssal. Ettől abban az esetben lehet eltérni, ha azt az adós kifejezetten kéri. Az adós kérését megfelelően dokumentálni kell (hangfelvétellel vagy írásban).

Az adós méltányolható kérését a bank figyelembe veszi a kapcsolatfelvétel helyére, idejére vonatkozóan, amennyiben az nem hátráltatja jelentős mértékben a követeléskezelési tevékenységet, illetve figyelembe veszi a követeléskezelésben közreműködők munkarendjét is.

A bank szerződésenként heti három alkalomnál többször nem létesít kapcsolatot az adóssal. Kapcsolat-létesítés alatt kell érteni a bank által kezdeményezett, adóssal történő olyan telefonos (beleértve a telefonos szöveges üzenetet) és személyes kapcsolatfelvételt, amelyben a követeléskezelő azonosítani tudta magát. A fenti gyakoriságtól abban az esetben lehet eltérni, ha az adós hozzájárulását adja (pl. az együttműködő adóssal történő fizetési megállapodás érdekében, vagy adós által visszahívás kérése esetén).

Amennyiben a hiteladós telefonos megkeresése esetén a beszélgetés hanganyaga rögzítésre kerül, erről a tényről a hívás elején az OTP Bank ügyintézője tájékoztatja az ügyfelet. Az OTP Bank az ügyfél kérésére a rögzített hívás visszahallgatását biztosítja.

A banki követeléskezelők az adóssal történő kapcsolatfelvételkor minden alkalommal azonosítják magukat és az adóst.

Az eljáró ügyintézők a kapcsolat-létesítéskor azonosítják magukat, a társaságot, amelynek a nevében és képviselőjében eljárnak, a megbízót, az adóst, és a követelést és röviden tájékoztatják az adóst arról, hogy milyen célból veszik fel vele a kapcsolatot.

Bankfiókon kívüli személyes kapcsolatfelvétel esetén a bank vagy bankcsoport eljáró ügyintézője átadja az adós részére az írásos megbízását, amely tartalmazza a követeléskezelő társaság és a megbízó nevét, címét, ügyfélszolgálatának telefonos elérhetőségét és az eljáró ügyintéző nevét.

Az eljáró ügyintézők az azonosítás során kitérnek arra is, hogy meghatalmazásuk /képviseleti jogkörük milyen eljárási cselekményekre terjed ki.

A banki követeléskezelők védik az adós banktitokhoz és személyhez fűződő jogait, ennek megfelelően alakítják ki a kapcsolatfelvételi formákat.

A bank az adóson kívüli illetéktelen harmadik személy részére nem ad át információt a követeléskezelésről. Úgy alakítja ki a választott kapcsolattartási formákat, hogy illetéktelen harmadik személyek a kapcsolatfelvétel megkísérlése során ne kaphassanak információt a követeléskezelés tényéről sem.

A bank biztosítja azt, hogy az ügyfélfogadásra rendszeresített helyiségeiben **megfelelő számú kijelölt ügyintéző álljon rendelkezésre** az adósokkal való kapcsolattartás céljából.

A bank biztosítja, hogy fióki ügyintézők a késedelmes adósok részére információt adjanak a követelés aktuális összegéről, annak értesítő levelekben - előírtak szerint - szereplő megbontásáról, a foganatosított követeléskezelési lépésekről, és a további kérdésekkel kapcsolatban megadják a késedelmes adósokkal foglalkozó ügyintézők elérhetőségét. A követeléskezelő törekszik arra, hogy lehetőséget biztosítson az adósok részére személyes ügyintézésre, az adós lakóhelyéhez megfelelő közelségben.

A bank az általa végzett követeléskezelési tevékenységről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás célja, hogy a bank visszakereshetően dokumentálja a követeléskezelés gyakorlatát, a vonatkozó adatvédelmi szabályoknak történő megfeleléssel.

A nyilvántartás alkalmas arra, hogy az adósokkal szembeni követelés érvényesítési lépéseket, az adóssal történő kapcsolatfelvételeket, az adósokkal szembeni követeléseket dokumentálja.

V. Az ügyfél tájékoztatás szabályai

Az adósok tájékoztatására vonatkozó alapelv, hogy az adósok valamennyi olyan információt megkapjanak, amely elősegíti a teljesítést. Az adósok a teljesítésről akkor tudnak megalapozott döntést hozni, ha a pénzügyi teherviselő képességüket figyelembe véve, valamint a követelés teljesítésére vonatkozó lehetséges alternatívákat (így a fizetéskönnyítési lehetőségeket) és a követelés érvényesítésére vonatkozó eljárások következményeit mérlegelik.

Általános tájékoztatásra vonatkozó elvek

A bank az adós kérésére egyedileg is tájékoztatást nyújt a követeléskezelés folyamatáról és az adós tartozásának összegéről és összetételéről.

A bank a fizetési késedelemmel kapcsolatos tájékoztatás során közérthetően fogalmaz. Ennek érdekében egyszerű nyelvezetet használ és - ahol lehetséges - kerüli a jogi szakkifejezések használatát, vagy azokat magyarázattal látja el.

A bank – a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmáról szóló törvény rendelkezéseivel összhangban – eljárása során az olyan adós magatartását veszi alapul, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

Írásbeli tájékoztatásra vonatkozó elvek

A bank a késedelmes követelés fennállása alatt rendszeresen, írásban tájékoztatja az adóst. A jelen pont keretében adott tájékoztatást a követelés jogosultja teljesíti, azonban megállapodás alapján azt a megbízása alapján eljáró követeléskezelő is teljesítheti.

A bank által alkalmazott írásbeli tájékoztatás célja az együttműködő adósi magatartás elősegítése. Ennek érdekében az adósok pontos információt kapnak a tartozásuk aktuális összegéről (tőke, kamat, késedelmi kamat, költségek, díjak összege, vagy mértéke), és megkapják az áthidaló lehetőségekre, a lehetséges követeléskezelési lépésekre, azok költségeire, valamint nemfizetés esetén a tartozás folyamatos növekedésére vonatkozó figyelemfelhívásokat, továbbá az arra vonatkozó információkat, hogy hol és milyen módon tudják tartozásukat rendezni.

A tájékoztatás során a bank az adósoknak fokozatosan, azonban a követelés érvényesítésének egyes fázisaiban teljes körűen adja meg a szükséges információkat, figyelembe véve a Magatartási Kódex által előírtakat, valamint azt, hogy a követelés kezelési folyamat milyen fázisban tart.

Tájékoztatás áthidaló megoldásokról

A bank tájékoztatja az adósokat a rendelkezésre álló áthidaló megoldásokról, részletfizetési lehetőségekről. A jelen pont keretében adott tájékoztatást a követelés jogosultja teljesíti, azonban megállapodás alapján azt a megbízása alapján eljáró követeléskezelő is teljesítheti.

A bank által alkalmazott áthidaló megoldásokról, részletfizetési lehetőségekről szóló tájékoztatás célja az annak igénybevételére vonatkozó tájékozott döntés elősegítése.

Az adósok teljes körűen megismerhetik a rendelkezésükre álló állami és intézményi konstrukciók feltételeit és a belőlük származó kötelezettségeket, és ezen keresztül fel tudják azt mérni, hogy pénzügyi teherviselő képességüknek megfelel-e valamelyik kínált megoldás.

A bank az áthidaló megoldás alkalmazási lehetőségének vizsgálatát követően igazolható módon tájékoztatja az adóst arról, hogy megfelel-e a lehetséges konstrukciók igénybevételi feltételeinek.

VI. A rendelkezésre álló áthidaló megoldási lehetőségek

Ingatlan fedezettel rendelkező hitelek

Futamidő-hosszabbítás: Egyenletes törlesztésű hitel esetén, a hitel futamidejének meghosszabbításával csökkenthető a havi törlesztési kötelezettség. A hosszabb futamidő miatt ugyanakkor a fizetendő hiteldíj nő.

Törlesztés csökkentés: Lehetőség van megállapodást kötni a bankkal, melynek keretében – átmenetileg – egy adós által vállalt, csökkentett havi törlesztőrészletet kell teljesíteni. A törlesztés csökkentés idejének lejártát követően az aktuális tőketartozás és az érvényes hiteldíjak alapján új törlesztőrészlet kerül megállapításra, amely magasabb lehet a jelenlegi részletnél. Emiatt ajánlatos az adós jövedelmi viszonyaihoz mérten minél magasabb részletet vállalni. A kedvezményes periódus 6 hónap, ami magasabb összegű törlesztőrészlet vállalásával akár két év is lehet.

Törlesztés csökkentés futamidő-hosszabbítással kombinálva: A törlesztés csökkentésnél leírt lehetőségek kombinálhatóak egyben futamidő-hosszabbítással is a jövőbeni terhek csökkentése érdekében.

Lakástakarék-betétbefizetés csökkentése: Lakástakarékkal kombinált hitel esetén lehetőség van a lakástakarékpénztár részére fizetett betét összegének átmeneti csökkentésére.

Életbiztosítás vagy lakástakarék szerződés leválasztása: Deviza alapú életbiztosítással vagy lakástakarék szerződéssel kombinált hitel esetén – kivéve az állami készfizető kezességvállalás mellett nyújtott hiteleket – lehetőség van a biztosítás, illetve a lakástakarék hitelről történő leválasztására, mellyel a hitel egyenletes törlesztésű hitellé alakítható. Ez esetben akár a futamidő is meghosszabbítható a törlesztési terhek további enyhítése érdekében. Ha a leválasztott életbiztosítás/lakástakarék szerződés megszüntetésre kerül, annak összegével a Bank a hitel fennálló tartozását csökkenti.

Konstrukcióváltás: Deviza alapú, támogatott forint alapú, és 2009. december 14-től befogadott piaci kamatozású forint alapú hitelek esetén – kivéve az állami készfizető kezességvállalás mellett nyújtott hiteleket – lehetőség van a jelenleg egyenletes törlesztésű hitelhez utólagosan OTP Lakástakarék előtakarékosági szerződés megkötésére, vagy a már lakástakarékkal, illetve életbiztosítással kombinált hitelek alapkonstrukcióra történő átalakítására.

A fent említett lehetőségek igénybevétele minden esetben a hitel- és/vagy a lakástakarék szerződés módosításával jár, amelyek költségei konstrukciónként eltérhetnek!

Ingyen értékesítése, fenntarthatóbb költségű ingatlan vásárlása: Amennyiben az ügyfél törlesztési nehézségeit a terhelt ingatlan értékesítésével oldaná meg, a Bankcsoport ingatlanközvetítő hálózata, az OTP Ingatlanpont szolgáltatását ajánljuk. Munkatársaik kevesebb havi költséggel járó ingatlan megkeresésében is partnerek. Portfóliójukból választó ügyfelek kedvezményes finanszírozási lehetőségre jogosultak.

Fogyasztási hitelek (személyi kölcsön, tartozásrendező kölcsön, áruvásárlási és szolgáltatási gyorskölcsön)

Futamidő-hosszabbítás: A hitel lejáratának későbbre helyezésével csökkenthető a havi törlesztőrészlet.

Törlesztés felfüggesztés (törlesztőrészlet csökkentés): Az előírt feltételek megléte esetén lehetőség van olyan megállapodást kötni a bankkal, melynek keretében átmenetileg egy csökkentett havi törlesztőrészletet kell teljesíteni maximum 6 hónapig. A törlesztőrészlet csökkentés idejének lejártát követően az aktuális tőketartozás és az érvényes hiteldíjak alapján új törlesztőrészlet kerül megállapításra, mely magasabb lehet a jelenlegi részletnél. Emiatt ajánlatos az adós jövedelmi viszonyaihoz mérten minél magasabb részletet vállalni. A felfüggesztés időszakával a futamidő lejáratára kitolódhat.

Törlesztés felfüggesztés futamidő-hosszabbítással kombinálva: A törlesztés felfüggesztésnél leírt lehetőségek kombinálhatóak egyben futamidő-hosszabbítással is a jövőbeni terhek csökkentése érdekében.

Adósságrendező hitel: A hátralékos és nem hátralékos ingatlanfedezet nélküli fogyasztási hitelek (folyószámlahitel tartozás, személyi kölcsön, áruvásárlási és szolgáltatási gyorskölcsön, hitelkártya tartozás illetve meglévő tartozásrendező kölcsön) kiválthatók ingatlanfedezetű adósságrendező hitellel. A Faktoringnak már eladott fogyasztási kölcsön is kiváltható adósságrendező hitellel.

Fogyasztási hitelek mellett adósságrendező kölcsönrel kiválthatók a Merkantil Bank Zrt. által nyújtott gépjárművásárlási hitelek, illetve az OTP Lakástakarék Zrt., az OTP Jelzálogbank Zrt. és az OTP Bank Nyrt. által nyújtott ingatlan fedezetű hiteltartozások.

Az adósságrendező hitel igénybevételének feltétele, hogy legalább egy hátralékos fogyasztási hitele kiváltásra kerüljön, továbbá ingatlan fedezetű hitel kiváltása kizárólag más, meglévő hátralékos fogyasztási hitelével együtt lehetséges.

Hitelkártya tartozás

Hitelkártya tartozás rendezésére a törlesztőrészlet csökkentése nyújthat megoldást, melynek keretében az adósnak a vállalt törlesztőrészlet mértékének függvényében 6, maximum 12 hónapig csökkentett havi minimum fizetendő összeget kell teljesítenie. Hitelkártyáját ez alatt az idő alatt nem tudja használni, a kártyára megadott beszedési megbízásai sem teljesülnek.

Folyószámlahitel tartozás

Folyószámlahitel-tartozásának rendezésére a keretcsökkentési megállapodás, illetve ingatlanfedezetű adósságrendező hitel konstrukciók jelenthetnek megoldást. A keretcsökkentési megállapodás - pozitív elbírálása - esetén a Bank lehetőséget biztosít arra, hogy a felülvizsgálat során megállapított alacsonyabb hitelkeret ne egyszerre, hanem több hónap alatt kerüljön csökkentésre.

VII. Tájékoztató a végrehajtási eljárás költségeiről, a jogszabályokban meghatározott minimális vételi árakról

Végrehajtás

A bíróság, illetve a végrehajtható okiratot kiállító szerv az adós lakóhelye szerinti végrehajtó számára adja át a végrehajtható okiratot, amely alapján az adós jövedelmére, ingóságaira, ingatlanaira is kiterjedhet az eljárás. A végrehajtási eljárás megindításának és folytatásának illetve és egyéb költségei vannak, amely a követelés összegéhez kerül hozzáírásra, és a kötelezett fizeti meg azt.

Végrehajtási eljárás illetéke: a tőkeösszeg 1 %-a, minimum 5000,-, legfeljebb 150.000 Ft

Végrehajtó díja: díjjegyzék alapján - kb. az ügyérték (tartozás) 10-20 %-a

Bírósági árverés akkor történik, ha a hiteltartozás kapcsán elindult a végrehajtási eljárás és a végrehajtó kitűzi az árverést. Fontos tudni, hogy az árverés előtt fél órával a végrehajtó számára a tartozás teljes kifizetésével az árverési eljárás még leállítható. Az árveréseken a végrehajtó az ingatlan kikiáltási árát az értékbecslési szakvélemény által meghatározott ár 70 %-áig (a 4. árverésen 50 %-áig) leviheti, annak érdekében, hogy az ingatlan minél valószínűbben elkeljen.

A kötelezett anyagilag jobban jár, ha piaci áron, a hitelező jóváhagyásával, a végrehajtási eljárás megindítása előtt saját maga értékesíti az ingatlanát, mert így magasabb árat kaphat érte, mint az árverésen, és mentesül a végrehajtási eljárás költségei alól. Ezen költségek a fentiek szerint jelentősen hozzáadódik a követelés összegéhez.

VIII. Információ a panaszkezelésről

**Bankunkhoz többféle módon is eljuttathatja észrevételeit.
Válassza az Önnek leginkább megfelelőt!**

Telefonon 8–20 óráig

- a Központi Információs vonalon 06 1 3 666 388,

Telefonon 0–24 óráig

- OTPdirekt szerződéssel a telefonos szolgálat 06 1 3 666 666 4-es menüpont
- az OTP Bankkártya HelpDesk szolgálat 06 1 3 666 000 telefonszámán.

A beszélgetések hanganyagát rögzítjük. A szerződéssel rendelkező, azonosított hívások hanganyagának meghallgatását kérésére biztosítjuk.

Honlapunkon, az informacio@otpbank.hu, az information@otpbank.hu, bankkártyával kapcsolatban a reklamacio@otpbank.hu e-mail címen.

Levélben az OTP Bank Nyrt. Központi Ügyfélkapcsolati Főosztály, 1876 Budapest címen.

Telefaxon a (06 1) 366 2607 számon.

Bankfiókban, ügyintézőinken keresztül, nyitva tartási időben

- személyesen, szóban és írásban
- más által leadott irat útján,
- meghatalmazott útján. Amennyiben meghatalmazott útján tesz észrevételt, az ehhez szükséges formanyomtatványt [itt](#) találja meg.

További hasznos címek

Késedelem esetén rendelkezésre álló állami és intézményi konstrukciókról további tájékoztatást nyújtanak az ország számos vidéki városában megtalálható Pénzügyi fogyasztóvédelmi tanácsadó irodák.

Az irodák címét, nyitva tartását és telefonszámát megtalálja a tanácsadó hálózat honlapján, a

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

vagy ezekről érdeklődhet az MNB ügyfélszolgálatán (tel: 06-40-203-776) keresztül is.

Amennyiben a hitelezőjével kapcsolatosan, a szerződés megkötéséből illetve teljesítéséből származó jogvitája van, ezek rendezésére **igénybe veheti a Pénzügyi Békéltető Testületet**, amely a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók között fennálló szerződésből eredő pénzügyi fogyasztói jogviták bíróságon kívüli, alternatív vitarendezés fóruma.

Elérhetőségei a következők:

Pénzügyi Békéltető Testület

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., honlap: <http://felugyelet.mnb.hu/pbt> ,

telefon: (+36 1) 489-9100

Fogyasztói beadványt nyújthat be a Magyar Nemzeti Bankhoz, ha megítélése szerint a hitelezője nem a vonatkozó jogszabályok szerint járt el. Kérelemmel azt követően fordulhat a Magyar Nemzeti Bankhoz, ha ezt megelőzően a hitelezőhöz már nyújtott be panaszt.

Magyar Nemzeti Bank

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., honlap: <http://www.mnb.hu/>,
telefon: (+36 40) 203-776

A KHR-ben nyilvántartott adatokkal kapcsolatban érdeklődhet hitelezőjénél, vagy a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozásnál:

Bankközi Informatikai Szolgáltató (BISZ) Zrt.

Cím: 1205 Budapest, Mártonffy utca 25-27., honlap: www.bisz.hu,
telefon: (+36 1) 421-2505

Igénybe vehető szociális támogatásokkal kapcsolatban keresse a Emberi Erőforrás Minisztériumot:

Emberi Erőforrás Minisztérium

Szociális Lakossági és Tájékoztatási Osztály

Ügyfélszolgálat

Budapest, V. Akadémia u. 3., telefon: (+36 1) 795-3168