

Panaszkezelési Politika

Az OTP Bank Nyrt. (a továbbiakban: Bank) a 2014/65/EU irányelvnek, valamint a Bizottság 2017/565 rendeletének való megfelelés érdekében az alábbi Panaszkezelési Politikában foglaltak alapján jár el.

A Bank a panaszok kezelését a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvényben, a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendeletben és az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendeletben, valamint a Magyar Nemzeti Bank 13/2015. (X. 16.) számú ajánlásában foglaltaknak megfelelően végzi. Tevékenységét szabályozza a Bizottság (EU) 2017/565 felhatalmazáson alapuló rendelete a 2014/65/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek a befektetési vállalkozások szervezeti követelményei és működési feltételei, valamint az irányelv alkalmazásában meghatározott kifejezések tekintetében történő kiegészítéséről is.

A Bank célja – az ügyfelek érdekeinek szem előtt tartásával – a Bank tevékenységét érintő panaszok hatékony és gyors kezelése. A panaszkezelés részletes folyamatát, eljárásait Panaszkezelési Szabályzatában rögzíti.

A Bank fogadja, nyilvántartásba veszi és kivizsgálja a Bankkal kapcsolatba kerülő bejelentő (Ügyfél) szóban vagy írásban előterjesztett mindazon panaszát, 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, annak teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét vagy mulasztását.

Panaszkezelési tevékenysége során a Bank a befektetők védelme érdekében az Ügyfelek számára lehetővé teszi, hogy kifejezésre juttassák a befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedetlenségüket is.

A Bank megfelelési funkciója keretében – a befektetési szolgáltatások vonatkozásában – folyamatosan nyomon követi a panaszkezelési folyamat működését, melynek során a befektetővédelem és az általános ellenőrzési feladatok keretében a panaszokat meghatározó információforrásnak tekinti.

A Bank a panasz benyújtásáért és annak kivizsgálásáért az Ügyféllel szemben külön díjat nem számíthat fel.

A Bank a jogszabályokban és más felügyeleti szabályozó eszközökben megfogalmazott fogyasztóvédelmi előírásoknak való megfelelést, a fogyasztói érdekek és jogok védelmét mind belső üzletmenetében, mind az ügyfelekkel kapcsolatos magatartásában folyamatosan szem előtt tartja és érvényre juttatja a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásával kapcsolatos felügyeleti elvárásokat – amennyiben értelmezhetők – a szolgáltatást igénybe vevő egyéni vállalkozók, mezőgazdasági őstermelők és társasházi közösségek esetében is.

A Bank a panaszkezelés során együttműködő, rugalmas, segítőkész szolgáltatói magatartásra törekszik. Gondoskodik a panaszban felvetett problémák, kifogások kivizsgálásáról, és ennek érdekében összegyűjti, megvizsgálja a panasszal kapcsolatos valamennyi lényeges bizonyítékot, információt.

A Bank a panaszra adott érdemi, kifejtő választ közérthetően fogalmazza meg, és úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mértén elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

Az Ügyfél a panasz elutasítását követően az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, a szerződéssel kapcsolatos jogvita esetén az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy bírósághoz fordulhat.

A panaszok kezeléséről, valamint az elvégzett vagy elvégzendő jogorvoslati intézkedésekről a Bank vezető testülete felé legalább éves gyakorisággal jelentés készül. A Bank a panaszokról és azok kezeléséről az érintett illetékes hatóságoknak, valamint az alternatív vitarendezési fórumoknak is megfelelő tájékoztatást ad.

Jelen Panaszkezelési Politika 2020. december 1. napjától lép hatályba.