



**OTP Pénzügyi Pont Zrt. ügyfélbejelentésekkel és panaszokkal
kapcsolatos ügyintézés rendjéről szóló szabályzata**

I. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

Jelen szabályzat célja az ügyfélbejelentésekkel és panaszokkal (a továbbiakban együttesen: panasz) kapcsolatos ügyintézés eljárásrendjének szabályozása az OTP Pénzügyi Pont Zrt-nél.

II. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

II.1. A szabályzat személyi hatálya

(1) Jelen Szabályzat az OTP Pénzügyi Pont Zrt. (székhelye: 1138 Budapest, Váci út 135-139. „A” épület 7. emelet, a továbbiakban: Társaság) valamennyi munkavállalójára és munkavégzésre irányuló jogviszonyban álló személyekre (a továbbiakban együttesen: foglalkoztatottak) kiterjed. Jelen szabályzat alkalmazásában munkavégzésre irányuló jogviszonyban álló személynek minősül a Társasággal megbízási jogviszonyban álló közvetítői alvállalkozó (a továbbiakban: Alügynök), valamint a Társaság megbízottjaival létesített megbízási, vagy munkaviszonyban álló, az OTP Bankcsoport pénzügyi termékeire vonatkozó értékesítési tevékenységet, illetve az OTP Országos Egészség- és Önszegélyező Pénztár és az OTP Önkéntes Kiegészítő Nyugdíjpénztár vonatkozásában tagszervezői tevékenységet végző természetes személy (a továbbiakban Értékesítő).

(2) Jelen szabályzat alkalmazásában fogyasztó az önálló foglalkozásán és tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

II.2. A szabályzat tárgyi hatálya

- (1) Jelen szabályzat a Társaság tevékenységével összefüggésben keletkezett ügyfélbejelentések és panaszok kezelésére terjed ki.
- (2) 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.

II.3 Előzmények és alapelvek:

- (1) A Társaság Függő ügynöki Megbízási Szerződést kötött az OTP Csoport alább felsorolt társaságaival (továbbiakban: OTP Bankcsoport) pénzügyi szolgáltatások közvetítésére:

OTP Bank Nyrt.

Székhely: 1051 Budapest, Nádor u. 16.

Cégjegyzékszám: Cg. 01-10-041585

OTP Jelzálogbank Zrt.

Székhely: 1051 Budapest, Nádor u. 21.

Cégjegyzékszám: Cg. 01-10-044659

OTP Lakástakarékpénztár Zrt.

Székhely: 1051 Budapest, Nádor u. 21.

Cégjegyzékszám: Cg. 01-10-043407

OTP Ingatlanlízing Zrt.

Székhely: 1012 Budapest, Vérmező út 4

Cégjegyzékszám: Cg. 01-10-045229

A Társaságnak megbízási jogviszonya áll fenn az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény (továbbiakban: Öpt.) szerinti tagszervezési tevékenységre vonatkozóan az **OTP Országos Egészség- és Önszegélyező Pénztárral** (nyt.szám: Fővárosi Törvényszék 237., adószám: 18105564-1-41, székhely: 1051 Budapest, Mérleg u. 4. a továbbiakban: EP), és az **OTP Önkéntes Kiegészítő Nyugdíjpénztárral** (nyt.szám: Fővárosi Törvényszék 237., adószám: 18105564-1-41, székhely: 1051 Budapest, Mérleg u. 4. a továbbiakban: ÖNYP)

(Jelen Szabályzat alkalmazásában az OTP Bankcsoport tagjai, az EP és az ÖNYP a továbbiakban együttesen: OTP Csoport, vagy OTP Csoport tagok)

(2) A Társaság – szükség esetén – a panaszok kezelése során együttműködik OTP Csoport fentiek szerinti tagjaival.

(3) A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért a Társaság külön díjat nem számít fel.

(4) A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

III. RÉSZLETES RENDELKEZÉSEK

III.1. A panasz bejelentésének módja:

III.1.1. A Társaság tevékenységével összefüggő panaszokat a Társasághoz az alábbi úton lehet benyújtani:

- Szóban
 - az ügyféllel személyes tárgyalást folytató Értékesítőnél vagy Alügynöknél (a továbbiakban: személyesen előterjesztett szóbeli panasz)
 - telefonon hétfőn 8.00-20.00, keddtől péntekig 8.00-18.00 között a +36 1 366 6081 telefonszámon
- Írásban
 - elektronikusan a otppp.panasz@otpbank.hu email címen
 - postai úton az OTP Pénzügyi Pont Zrt 1138 Budapest, Váci út 135-139. „A” épület 7. emelet alatti postacímén
 - az ügyféllel személyes tárgyalást folytató Értékesítőnél vagy Alügynöknél.

III.1.2. A panaszok az adott terméket, szolgáltatást kínáló OTP Csoport tagokhoz közvetlenül is benyújthatóak az OTP Csoport tag panaszkezelési szabályzatában meghatározottak szerint.

III.1.3. Az ügyfél meghatalmazott útján is eljárhat. Amennyiben az ügyfél meghatalmazás útján jár el, a meghatalmazást közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

III.2. A Társasághoz érkező panaszok fogadása és a panaszok kivizsgálása

Amennyiben valamely OTP Csoport tag termékével, szolgáltatásával, tevékenységével, vagy a Társaságnak valamely OTP Csoport tag megbízásából végzett tevékenységével kapcsolatban egy ügyféltől panasz érkezik a Társasághoz, vagy a Társaság Alügynökéhez, vagy az Társaság Értékesítőjéhez, az alábbiak szerint kell eljárni:

III.2.1. A személyesen előterjesztett szóbeli panasz fogadása és kivizsgálása:

(1) Az Értékesítő és az Alügynök a nála személyesen előterjesztett szóbeli panaszt haladéktalanul megvizsgálja és – amennyiben erre lehetőség van – nyomban orvosolja. A személyesen szóban előterjesztett és nyomban orvosolt panaszokra vonatkozó adatok továbbításra kerülnek az érintett OTP Csoport tag felé a panaszkezelési nyilvántartásban való rögzítés céljából, melyhez az Ügyfél a panasz megtételével kifejezetten hozzájárul.

(2) Amennyiben a személyesen előterjesztett szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet az Értékesítő, vagy az Alügynök a panaszról, valamint az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, közli az ügyféllel a panasz azonosítására szolgáló adatokat, és tájékoztatja az ügyfelet a Társaság III.1.1. pont szerinti elérhetőségéről. Azonosításra alkalmas adatok hiányában vagy e-mailben az ügyfél részére kizárólag általános tájékoztatás adható.

(3) A személyesen előterjesztett szóbeli panaszról készült jegyzőkönyv egy másolati példányát át kell adni az ügyfélnek.

(4) A panaszról készített jegyzőkönyv az alábbi adatokat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója,
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) az ügyfél panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

(5) Az Alügynök/Értékesítő a személyesen előterjesztett szóbeli panaszról készített jegyzőkönyvet, a kivizsgálás eredményét, továbbá a kapcsolódó okiratokat a panasz előterjesztésétől 3 munkanapon belül – a szükséges intézkedések megtételére vonatkozó esetleges javaslatával együtt – emailben és postai úton továbbítja a Társaság

székhelyére. A Társaság a panaszt, az arról készült jegyzőkönyv beérkezését követő 1 munkanapon belül nyilvántartásba veszi.

(6) Az ügyfél panaszát, a panasz tekintetében készült vizsgálat eredményét és a kivizsgálási dokumentációt a Társaság Vezérigazgatója felülvizsgálja, és ha szükséges, megteszi a megfelelő intézkedéseket.

III.2.2. A telefonon közölt szóbeli panasz fogadása és kivizsgálása:

(1) A telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Társaság az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül biztosítja az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezését.

(2) A telefonon közölt szóbeli panaszról hangfelvétel készül, melyet a Társaság öt évig őriz meg, és – az ügyfél kérdésére – térítésmentesen biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, valamint – az ügyfél kérésére – 15 napon belül térítésmentesen megküldi az ügyfél részére a hangfelvételtől készített jegyzőkönyvet.

(3) A telefonon közölt szóbeli panaszt, amennyiben lehetséges, a Társaság azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. A telefonon közölt és nyomban orvosolt panaszokra vonatkozó adatok továbbításra kerülnek az érintett OTP Csoport tag felé a panaszkezelési nyilvántartásban való rögzítés céljából, melyhez az Ügyfél a panasz megtételével kifejezetten hozzájárul.

(4) Ha az ügyfél a panasz telefonon történő kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról, valamint az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet készít a III.2.1. pont (4) bekezdés szerinti tartalommal, közli az ügyféllel a panasz azonosítására szolgáló adatokat, és tájékoztatja az Ügyfelet a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről. Azonosításra alkalmas adatok hiányában vagy e-mailben az ügyfél részére kizárólag általános tájékoztatás adható.

(5) A jegyzőkönyv másolati példánya a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek megküldésre kerül.

(6) A telefonon közölt, de nyomban nem orvosolt panaszról készült jegyzőkönyv másolatát a Társaság 1 munkanapon belül továbbítja az ügyféllel tárgyalást folytató Értékesítőhöz, illetve Alügynökhöz kivizsgálás céljából.

(7) A hozzá történő beérkezéstől számított 3 munkanapon belül az Értékesítő, vagy az Alügynök köteles a panaszt kivizsgálni, a kapcsolódó okiratokat összeállítani és a kivizsgálás eredményét – a kapcsolódó iratokkal, valamint a szükséges intézkedések megtételére vonatkozó esetleges javaslatával együtt – megküldeni a Társaság székhelyére.

(8) Az ügyfél panaszát, a panasz tekintetében készült vizsgálat eredményét és a kivizsgálási dokumentációt a Vezérigazgató felülvizsgálja, és ha szükséges, megteszi a megfelelő intézkedéseket.

III.2.3. Az írásbeli panasz fogadása és kivizsgálása:

(1) Az Alügynökhöz, vagy az Értékesítőhöz érkező írásbeli panaszt az adott ügyben eljáró Alügynök, illetve Értékesítő haladéktalanul kivizsgálja és a panaszt, valamint kivizsgálás eredményét és a kapcsolódó okiratokat a beérkezéstől számított 3 munkanapon belül – a szükséges intézkedések megtételére vonatkozó esetleges javaslatával együtt – emailben és postai úton továbbítja a Társaság székhelyére. A Társaság a hozzá a panasz hozzá történő beérkezését követő 1 munkanapon belül nyilvántartásba veszi.

(2) Amennyiben az írásbeli panasz közvetlenül a Társasághoz érkezik az ügyfél megkeresést a Társaság a beérkezést követő 1 munkanapon belül nyilvántartásba veszi és másolatban továbbítja az ügyféllel tárgyalást folytató Értékesítőhöz, illetve Alügynökhöz kivizsgálás céljából. A hozzá történő beérkezéstől számított 3 munkanapon belül az Értékesítő, vagy az Alügynök köteles a panaszt kivizsgálni, a kapcsolódó okiratokat összeállítani és a kivizsgálás eredményét – a kapcsolódó iratokkal, valamint a szükséges intézkedések megtételére vonatkozó esetleges javaslatával együtt – megküldeni a Társaság székhelyére.

(3) Az ügyfél panaszát, a panasz tekintetében készült vizsgálat eredményét és a kivizsgálási dokumentációt a Vezérigazgató felülvizsgálja, és ha szükséges, megteszi a megfelelő intézkedéseket.

(4) Azonosításra alkalmas adatok hiányában vagy e-mailben az ügyfél részére kizárólag általános tájékoztatás adható.

III.3. A panasz kezelése és a panaszkezeléshez fűződő tájékoztatás

III.3.1 A Társaság a panaszt, a panasz tekintetében készült vizsgálat eredményét és a kivizsgálási dokumentációt a panasz előterjesztését követő 8 munkanapon belül, az ügyfélnek történő válaszadás céljából, elektronikus úton (emailben) továbbítani kell az OTP Csoport tagjainak az alábbiak szerint:

- a) Az OTP Bank Nyrt., az OTP Jelzálogbank Zrt., az OTP Lakástakarék Zrt., vagy az OTP Ingatlanlízing Zrt. termékével, szolgáltatásával, tevékenységével összefüggő panasz esetén az OTP Bank Nyrt. Elektronikus Banki Igazgatóság Központi Ügyfélkapcsolati Főosztályának,
- b) AZ OTP Csoport egyéb tagjai esetén az érintett OTP Csoport tagnak.

III.3.2. A továbbítást követően a dokumentációt irattározni kell.

III.3.3. A panaszt az OTP Csoport tagjai válaszolják meg.

A panaszra adott, indokolással ellátott választ a panasz közlésétől számított 30 napon belül kell az ügyfél részére megküldeni.

III.3.4. Abban az esetben, ha a fogyasztónak minősülő ügyfél a kapott választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy felmerülő panaszát a Társaság nem megfelelően kezelte, azt elutasította, a fogyasztónak minősülő ügyfél reklamációjával írásban jogosult a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulni, illetve az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testület, vagy a bíróság eljárását kezdeményezni az alábbiak szerint:

- a szerződés, illetve tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testülethez, vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértése esetén fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárását kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál.

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

Amennyiben a panasz a szerződés, illetve tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival megszűnésével, szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitát, valamint a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértését is érinti, a Társaság a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatja arról is, hogy a panaszban foglaltak mely része minősül a szerződés, illetve tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival megszűnésével, szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitának, illetve mely része minősül a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének, továbbá arról, hogy a panasz mely részével kihez fordulhat.

Az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) illetve a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése céljára rendszeresített formanyomtatványok megtalálhatóak az MNB honlapján.

A Társaság – a fogyasztónak minősülő ügyfél III.1.1. pontban megjelölt elérhetőségeken előterjesztett kérése esetén – a formanyomtatványokat a Társaság

rendelkezésre álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton – költségmentesen, haladéktalanul megküldi a fogyasztónak minősülő ügyfél részére.

III.3.5. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

III.4. A Panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

III.4.1. A panaszt benyújtó ügyfél adatait a Társaság 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 európai parlamenti és tanácsi rendelet, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

III.4.2. A panaszkezeléssel összefüggésben kezelt adatok körét, az adatkezelés célját, jogalapját és idejét, valamint az érintett jogait az OTP Pénzügyi Pont Zrt. pénzügyi közvetítési és tagszervezési tevékenysége körében végzett adatkezelésekről szóló Adatkezelési Tájékoztatója tartalmazza.

V. Záró rendelkezések:

Jelen szabályzat 2020. december 07. napján lép hatályba.

OTP Pénzügyi Pont Zrt.
dr. Hartlieb Balázs Vezérigazgató