

Név: OTP Pénzügyi Pont Zrt.

Székhely: 1138 Budapest, Váci út 135-139. A épület

Cégjegyzékszám: 01 10 049905

OTP Pénzügyi Pont Zrt. Panaszkezelési szabályzat

I. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

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

II. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

II.1. A szabályozás hatálya

(2) Jelen Szabályzat személyi hatálya a Társaság valamennyi munkavállalójára és munkavégzésre irányuló jogviszonyban álló személyekre (a továbbiakban együttesen: foglalkoztatottak) kiterjed.

(3) 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 Önsegélyező Pénztár és az OTP Önkéntes Kiegészítő Nyugdíjpénztár vonatkozásában tagszervezői tevékenységet végző természetes személy (a továbbiakban Értékesítő).

(4) Jelen szabályzat tárgyi hatálya a Társaság tevékenységével összefüggésben keletkezett ügyfélbejelentések és panaszok kezelésére terjed ki.

(5) 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.2. Alapelvek

(6) A Társaság Független Ügynöki Megbízási Szerződést kötött az OTP Csoport alább felsorolt társaságaival (továbbiakban: OTP Bankcsoport) pénzügyi szolgáltatások közvetítésére:

- a) OTP Bank Nyrt.
- b) OTP Jelzálogbank Zrt.
- c) OTP Lakástakarékpénztár Zrt.
- d) OTP Ingatlanlízing Zrt.

(7) A Társaságnak megbízási jogviszonya áll fenn az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény (továbbiakban: Öpt.) szerinti tagszervezési tevékenységre vonatkozóan:

- a) OTP Országos Egészség- és Önsegélyező Pénztárral (továbbiakban OTP EP)
- b) OTP Önkéntes Kiegészítő Nyugdíjpénztárral (továbbiakban OTP ÖNYP)

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

(9) A Társaság és az OTP Bank Nyrt. (továbbiakban: Bank) 2017.szeptember 18-án szerződést kötöttek a panaszkezelés együttműködésének (továbbiakban: együttműködés) szabályozására.

(10) Az együttműködés célja az értékesített banki termékekkel, azoknak a Társaság alügynök általi értékesítésével kapcsolatban az alügynökhöz, a Társasághoz vagy az OTP Bankhoz az érintett ügyfelektől érkező panaszok, valamint az ügyfél panaszának kivizsgálására és ez ügyben eljárásra jogosult hatóságoktól (Magyar Nemzeti Banktól, továbbá közigazgatási szervektől, médiától és egyéb hatóságoktól), illetve a Pénzügyi Békéltető Testületől származó megkeresések fogadása, koordinálása és megválaszolása.

II.3. A Panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

(11) 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 („Általános Adatvédelmi Rendelet”), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény („Infotv.”) rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

(12) A panaszkezeléssel összefüggésben kezelt adatok körét, az adatkezelés célját, jogalapját és idejét, valamint az érintett jogait a Társaság pénzügyi közvetítési és tagszervezési tevékenysége körében végzett adatkezelésekről szóló Adatkezelési Tájékoztatója tartalmazza.

III. RÉSZLETES RENDELKEZÉSEK

III.1. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJA

(13) A Társaság tevékenységével összefüggő panaszokat a Társasághoz az alábbi úton lehet benyújtani:

1.1. Szóban (személyesen előterjesztett panasz)

1.1.1. az ügyféllel személyes tárgyalást folytató Értékesítőnél vagy Alügynöknél

1.2. Írásban (írásban előterjesztett panasz)

1.2.1. elektronikusan az informacio@otpbank.hu vagy info@otppp.hu email címeken

1.2.2. postai úton az OTP Pénzügyi Pont Zrt 1138 Budapest Váci út 135-139. A.épület alatti postacímén

1.2.3. az ügyféllel személyes tárgyalást folytató Értékesítőnél vagy Alügynöknél.

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

(15) Azonosításra alkalmas adatok hiányában az ügyfél részére kizárólag általános tájékoztatás adható.

III.2. A SZEMÉLYESEN ELŐTERJESZTETT PANASZRA VONATKOZÓ EGYEDI RENDELKEZÉSEK

(16) Az Értékesítő és az Alügynök a nála személyesen előterjesztett szóbeli panaszt haladéktalanul megvizsgálja és – amennyiben erre lehetőség van – nyomban orvosolja.

(17) 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 szabadformátumú jegyzőkönyvet vesz fel és jelzi az ügyfélnek, hogy panaszát írásban is beadhatja a (13) bekezdés 1.2. pontja szerinti elérhetőségeken.

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

(19) A panaszról készített jegyzőkönyvnek az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési és email 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.

(20) 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 továbbítja az info@otppp.hu email címre.

(21) Amennyiben az ügyfél panaszja közvetlenül a Társaság tevékenységével (pl. működés, adminisztráció) kapcsolatos, az ügyfél panaszát, a panasz tekintetében készült vizsgálat eredményét és a kivizsgálási dokumentációt a Back-office szakterület haladéktalanul, de legkésőbb a Társasághoz történő beérkezéstől számított 2 munkanapon belül továbbítja a Vezérigazgatónak, aki gondoskodik a megfelelő intézkedések és döntések meghozataláról.

(22) Amennyiben az ügyfél panaszja az OTP Csoporttagok termékeinek értékesítésével, azaz az értékesítés folyamatára vonatkozóan, illetve az egyes termékekre, szolgáltatásokra vonatkozóan érkezik a Társasághoz, akkor azt a Back-office szakterület haladéktalanul, de legkésőbb a Társasághoz történő beérkezéstől számított 2 munkanapon belül továbbítja az informacio@otpbank.hu email címre.

III.3. AZ ÍRÁSBAN ELŐTERJESZTETT PANASZRA VONATKOZÓ EGYEDI RENDELKEZÉSEK

III.3.1. ELEKTRONIKUSAN, AZ [INFORMACIO@OTPBANK.HU](mailto:informacio@otpbank.hu) EMAIL CÍMRE ÉRKEZŐ PANASZOK KEZELÉSE

(23) Ha a Társaság a panaszt a Banknak illetékességéből átadta, a panasz benyújtóját a Banknak történő továbbítással egyidejűleg tájékoztatja arról, hogy a bejelentést a Banknak adta át megválaszolásra. A panaszt a Bank vizsgálja ki és válaszolja meg a Társasághoz történő beérkezéstől számított törvényi határidőn belül.

(24) Ha a panasz teljes körű kivizsgálása érdekében további részinformáció kérése szükséges a Társaságtól, úgy a teljes körű kivizsgáláshoz szükséges adatok, információk, dokumentumok bekérése érdekében a Bank megkeresi a Társaság illetékes szakterületét.

(25) A Társaság a Bank megkeresésének beérkezésétől számított 5 munkanapon belül megküldi a panasz teljes körű vizsgálatához szükséges adatokat, információkat, dokumentumokat a Banknak.

III.3.1.1. A TÁRSASÁG TEVÉKENYSÉGÉVEL KAPCSOLATOS PANASZOKRA VONATKOZÓ SPECIÁLIS SZABÁLYOK

(26) Panaszkezelés szempontjából a Társaság tevékenységére vonatkozik a panasz, ha az a Társaság működéséhez, adminisztrációjához, szolgáltatásához kapcsolódik.

(27) Panaszkezelés szempontjából a Társaság által az OTP Csoporttagi értékesített termékek, a termék értékesítése, azaz az értékesítés folyamata vagy a termékekhez kapcsolódó banki szolgáltatások nem a Társaság tevékenységére vonatkozó panasznak minősülnek.

(28) Amennyiben a (26) bekezdés szerinti bejelentés, Hatósági megkeresés vagy PBT megkeresés közvetlenül a Társasághoz érkezik, azt a Társaság saját illetékességi körében, a rendelkezésére álló adatok, információk alapján vizsgálja ki és válaszolja meg.

(29) Amennyiben (26) bekezdés szerinti bejelentés, Hatósági megkeresés vagy PBT megkeresés közvetlenül a Bankhoz érkezik és ez nem minősül a (27) bekezdés szerinti panaszbejelentésnek

a/ Hatósági megkeresés vagy PBT megkeresés esetében a Bank 4 munkanapon belül tájékoztatja a megkereső hatóságot, a PBT-t, hogy megkeresésével közvetlenül forduljon az annak megválaszolására - illetékes Társasághoz

b/ A bejelentést/panaszt a Bank akkor haladéktalanul, de legkésőbb a Bankhoz történő beérkezéstől számított 2 munkanapon belül továbbítja a Társaság illetékes szakterületének.

ba/ha a Bank a panaszt a Társaságnak illetékességéből átadta, a panasz benyújtóját a BEKER-ben található sablon levéllel az Társaságnak történő továbbítással egyidejűleg tájékoztatja arról, hogy a bejelentést a Társaságnak adta át megválaszolásra. A panaszt ez esetben a Társaság vizsgálja ki és válaszolja meg a Bank-hoz történő beérkezéstől számított törvényi határidőn belül.

III.3.1.2. NEM A TÁRSASÁG TEVÉKENYSÉGÉVEL KAPCSOLATOS PANASZOKRA VONATKOZÓ SPECIÁLIS SZABÁLYOK

(30) Amennyiben a Társasághoz érkező bejelentés, Hatósági megkeresés vagy PBT kizárólag nem a Társaság tevékenységével kapcsolatos ((27) bekezdés) a Társaság a megkeresés beérkezésétől számított 4 munkanapon belül tájékoztatja a megkereső hatóságot, a PBT-t, hogy bejelentésével/megkeresésével forduljon az annak megválaszolására illetékes Bankhoz.

(31) Amennyiben a panasz az OTP Csoporttagok Társaság által értékesített termékeire, a termék értékesítésére, azaz az értékesítés folyamatára vagy a termékekhez kapcsolódó banki szolgáltatásokra vonatkozik és a Hatósági megkeresés vagy a PBT megkeresés közvetlenül a Bankhoz érkezik, a Bank a kivizsgáláshoz szükséges adatok, információk és dokumentumok bekérése érdekében megkeresi a Társaság illetékes szakterületét.

(32) A Társaság az ilyen tartalmú kérés kézhezvételétől számított – panaszok esetén – 5 munkanapon, illetve – Hatósági megkeresés vagy a PBT megkeresés esetén – 4 munkanapon belül megküldi indokolt véleményét, valamint a kivizsgáláshoz szükséges adatokat, információkat, dokumentumokat a Banknak.

(33) A panaszt, a Hatósági megkeresést, valamint a PBT megkeresést a Bank vizsgálja ki és válaszolja meg a beérkezéstől számított törvényi határidőn belül.

III.3.1.3. A VEGYES TARTALMÚ MEGKERESÉSEKRE VONATKOZÓ SPECIÁLIS SZABÁLYOK

(34) Vegyes tartalmú megkeresés az a panasz, Hatósági megkeresés vagy PBT megkeresés, amely mind az OTP Csoporttagok Társaság által értékesített termékeire, a termék értékesítésére, azaz az értékesítés folyamatára vagy a termékekhez kapcsolódó banki szolgáltatásokra vonatkozik, mind pedig a Társaság működésére, adminisztrációjára, szolgáltatásaira vonatkozik .

(35) A panasz címzettje a bejelentés azon részét, melynek megválaszolására nem ő az illetékes, haladéktalanul, de legkésőbb a beérkezéstől számított 2 munkanapon belül továbbítja az illetékes másik félnek, és ezzel egyidejűleg erről a panasz benyújtóját tájékoztatja.

(36) A panasz címzettje a bejelentés azon része kapcsán, mely az illetékességébe tartozik, a panaszt kivizsgálja és érdemben megválaszolja. A panasz azon részét, mely nem a címzett illetékességébe tartozik, az illetékes másik fél vizsgálja ki és válaszolja meg a címzethez történő beérkezéstől számított törvényi határidőn belül.

(37) Ha a panasz teljes körű kivizsgálása érdekében további információ kérése szükséges, úgy a teljes körű kivizsgáláshoz szükséges adatok, információk, dokumentumok bekérése érdekében együttműködnek az érintettek és a hozzájuk érkezett megkeresés beérkezésétől számított 5 munkanapon belül a teljes körű vizsgálathoz, válaszadáshoz szükséges adatokat, információkat, dokumentumokat megküldik a másik félnek.

(38) A Hatósági megkeresés és a PBT megkeresés címzettje a megkeresés azon része kapcsán, melynek megválaszolására nem ő az illetékes, a hatóság, illetve a PBT által megadott határidőn belül tájékoztatja a megkereső hatóságot, PBT-t arról, hogy bejelentésével közvetlenül forduljon az annak megválaszolására illetékes másik félhez, megadva az illetékes másik fél alábbi elérhetőségeit:

- a) OTP Bank Társaságok – OTP Bank Nyrt., Háttérműveleti Igazgatóság, Práff Attiláné Háttérműveleti igazgató, 1876 Budapest levélcím
- b) OTP Pénzügyi Pont Zrt vezérigazgatója, Dr Hartlieb Balázs – 1138. Budapest Váci út 135-139. A. épület

(39) A Bank által a Társaság részére nyújtandó telefonos és emailes szolgáltatások meghatározását (szolgáltatások, helyszín, követelmények, oktatás, ismeretanyag, minőségi követelmények) a (9) bekezdésben meghatározott szerződés 1.sz. melléklete tartalmazza.

III.3.2. ELEKTRONIKUSAN, AZ INFO@OTPPP.HU EMAIL CÍMRE ÉRKEZŐ PANASZOK KEZELÉSE

(40) Amennyiben az ügyfél panasza közvetlenül a Társaság tevékenységével (pl. működés, adminisztráció) kapcsolatos, az ügyfél panaszát, a panasz tekintetében készült vizsgálat eredményét és a kivizsgálási dokumentációt a Back-office szakterület

haladéktalanul, de legkésőbb a Társasághoz történő beérkezéstől számított 2 munkanapon belül továbbítja a Vezérigazgatónak, aki gondoskodik a megfelelő intézkedések és döntések meghozataláról.

(41) Amennyiben az ügyfél panaszja az OTP Csoporttagok termékeinek értékesítésével, azaz az értékesítés folyamatára vonatkozóan, illetve az egyes termékekre, szolgáltatásokra vonatkozóan érkezik a Back-office szakterület akkor azt haladéktalanul, de legkésőbb a Társasághoz történő beérkezéstől számított 2 munkanapon belül továbbítja az informacio@otpbank.hu email címre.

III.3.3. POSTAI ÚTON ÉRKEZŐ PANASZOK KEZELÉSE

(42) Amennyiben az ügyfél panaszja közvetlenül a Társaságtevékenységével (pl. működés, adminisztráció) kapcsolatos, az ügyfél panaszát, a panasz tekintetében készült vizsgálat eredményét és a kivizsgálási dokumentációt a Back-office szakterület haladéktalanul, de legkésőbb a Társasághoz történő beérkezéstől számított 2 munkanapon belül továbbítja a Vezérigazgatónak, aki gondoskodik a megfelelő intézkedések és döntések meghozataláról.

(43) Amennyiben az ügyfél panaszja az OTP Csoporttagok termékeinek értékesítésével, azaz az értékesítés folyamatára vonatkozóan, illetve az egyes termékekre, szolgáltatásokra vonatkozóan érkezik, a Back-office szakterület haladéktalanul, de legkésőbb a Társasághoz történő beérkezéstől számított 2 munkanapon belül scannelve továbbítja az informacio@otpbank.hu email címre, illetve postai úton is továbbítja azt.

III.3.4. AZ ÜGYFÉLLEL SZEMÉLYES TÁRGYALÁST FOLYTATÓ ÉRTÉKESÍTŐNÉL VAGY ALÜGYNÖKNÉL TETT PANASZOK KEZELÉSE

(44) 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 továbbítja az info@otppp.hu email címre.

(45) A Társaság a panaszt az info@otppp.hu-ra történő beérkezést követő 1 munkanapon belül nyilvántartásba veszi.

(46) Amennyiben az ügyfél panaszja közvetlenül a Társaság tevékenységével (pl. működés, adminisztráció) kapcsolatos, az ügyfél panaszát, a panasz tekintetében készült vizsgálat eredményét és a kivizsgálási dokumentációt a Back-office szakterület haladéktalanul, de legkésőbb a Társasághoz történő beérkezéstől számított 2 munkanapon belül továbbítja a Vezérigazgatónak, aki gondoskodik a megfelelő intézkedések és döntések meghozataláról.

(47) Amennyiben az ügyfél panaszja az OTP Csoporttagok termékeinek értékesítésével, azaz az értékesítés folyamatára vonatkozóan, illetve az egyes termékekre, szolgáltatásokra vonatkozóan érkezik a Társasághoz, akkor azt a Back-office

szakterület haladéktalanul, de legkésőbb a Társasághoz történő beérkezéstől számított 2 munkanapon belül továbbítja az informacio@otpbank.hu email címre.

IV. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

(48) A jelen utasítás 2023. július 15-én lép hatályba és egyúttal hatályon kívül helyezi a 210/2021 számú vezérigazgatói utasítás dokumentumot.

(49) A szabályzat felülvizsgálati gyakorisága: kétéves. Felelős: vezérigazgató