

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

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

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

Jogsabályi háttér:

- Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény
- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény

a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspenz-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. rendelet

az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályairól szóló MNB 66/2021. (XII.20.) számú rendelet

- a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről szóló MNB 16/2021 (XI.25.) számú ajánlás

II. ADATKEZELÉS SZABÁLYAI

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.

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

III. RÉSZLETES RENDELKEZÉSEK

III.1. A panasz bejelentésének módja

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

1. Szóban (személyesen előterjesztett panasz)

1.1. az ügyféllel személyes tárgyalást folytató Értékesítőnél vagy Alügynöknél

2. Írásban (írásban előterjesztett panasz)

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

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

2.3. az ügyféllel személyes tárgyalást folytató Értékesítőnél vagy Alügynöknél.

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

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

IV. Panaszok kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

Panasznak minősül minden a Társaság tevékenységével, szolgáltatásával szemben felmerülő olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság eljárását kifogásolja.

Az OTP Bank Nyrt. termékével vagy szolgáltatásával összefüggő panaszt annak kivizsgálása érdekében a Társaság átadja az OTP Bank Nyrt. részére, amelyről értesíti a bejelentőt. A Társaság tevékenységével összefüggő panaszt a Társaság a jelen szabályzat szerint vizsgálja ki és kezeli.

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

A panasz teljes körű kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg a Társaság az ügyfélnek postai vagy elektronikus úton.

IV.1. A szóbeli panasz

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

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.

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

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 panasz 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 pénztári azonosító,
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) az ügyfél panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

IV.2. Az írásbeli panasz

A Társaságnál kapcsolattartás céljából rögzített elektronikus levelezési címről érkező panasz bejelentésekre a Társaság válaszát erre az elektronikus levelezési címre válaszolja meg ügyfél eltérően nem rendelkezik.

Ha a panasz a megadott információk alapján nem kivizsgálható, akkor a Társaság további adatokat kérhet a bejelentőtől, így különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- j) panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

V. Jogorvoslati lehetőségek

Az OTP Pénzügyi Pont Zrt. a panaszkezelés során arra törekszik, hogy az ügyfél panaszát megnyugtatóan rendezze, és a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

Amennyiben az Ügyfél a panaszára kapott válasszal nem ért egyet, esetleg új információval vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti az OTP Bank Központi Panaszkezelési Főosztálytól (email: informacio@otpbank.hu; postacím: 1876 Budapest) a panaszra adott válasz felülvizsgálatát. Ebben az esetben újabb panaszának kivizsgálása egy magasabb döntéshozói szintre kerül.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén): az aktuális elérhetőségek (székhely, telefonos és elektronikus elérhetőség, levelezési cím pontos megadása, a Pénzügyi Békéltető Testület honlapján található adatokkal megegyezően);

b) MNB: az aktuális elérhetőségek (a pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálat levelezési címének, telefonszámának pontos megadása, az MNB honlapján található adatokkal megegyezően);

c) bíróság.

Magyar Nemzeti Bank

levelezési címe: MNB 1534 Budapest, BKKP Pf. 777

telefon: (06 80) 203-776

e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Pénzügyi Békéltető Testület

székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

levelezési címe: Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest, Pf. 172

telefon: (06 80) 203 776

e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.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 az egymillió forintot.

Az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) illetve a PBT eljárásának kezdeményezése céljára rendszeresített formanyomtatványok megtalálhatóak az MNB honlapján, valamint az OTP bankfiókjainkban. Az Ügyfél az OTP Bank Nyrt. bármely ügyfélszolgálati elérhetőségén kérheti a fenti formanyomtatványok költségmentes megküldését.

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

Meghatalmazás

(minta)

Alulírott (Ügyfél), (születési név):
.....; (születés helye,
ideje):.....; (anya neve):
.....; (azonosító okmány száma, típusa):;
(adóazonosító jele):
.....szám
alatti lakos ezúton

meghatalmazom

.....-t (meghatalmazott neve) (születési
név):.....; (születés helye,
ideje):.....; (anya neve):;
(azonosító okmány száma, típusa):
.....; (adóazonosító jele):;
.....szám alatti lakost/
.....ügyvédet (ügyvédi igazolvány száma):
..... hogy helyettem és nevemben az OTP Pénzügyi Pont Zrt-nél a
..... panaszügyemben eljárjon, teljes jogkörrel/ az ügyvédi törvényben
meghatározott teljes jogkörrel képviseljen.

Jelen meghatalmazás visszavonásig érvényes.

Kelt,.....(helység).....(dátum)

Meghatalmazó (Ügyfél)
Meghatalmazott*

Előttünk, mint tanúk* előtt:

Név:
Állandó lakcím:
Aláírás:

Név:
Állandó lakcím:
Aláírás:

*ha a meghatalmazott ügyvéd, nem szükséges a tanúk részt kitölteni

A nyomtatvány kizárólag panaszbeadványok esetében használható. Az OTP Pénzügyi Pont Zrt. az adott ügylet jellegzetességeinél fogva és az ügyfelek jogainak és törvényes érdekeinek védelme miatt további tartalmi elemek meghatalmazásban való szerepeltetését is előírhatja.