



SZÉP KÁRTYA PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

OTP Pénztárszolgáltató Zrt.

Tevékenységi engedély száma: H-EN-I-532/2018.
(2018. október 11)

Nyilvántartásba vette a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága a 01-10-045076.
cégjegyzékszámon

Székhelye, főiroda: 1133 Budapest, Váci út 76.

Levélezési címe: 1243 Budapest, Pf.: 564.

Elektronikus levelezési címe: info@otpszepekartya.hu

Honlap: <http://www.otpportalok.hu>

OTP Pénztárszolgáltató Zrt.

Közzététel dátuma: 2019. december 31.
Hatályba lépés dátuma: 2020. március 2.

Tartalomjegyzék

I.	ÁLTALÁNOS RÉSZ.....	3
1.	A szabályzat célja.....	3
2.	Alapelvek.....	3
3.	Fogalmi meghatározások	3
II.	A PANASZKEZELÉS MENETE.....	3
1.	A panasz bejelentése, rögzítése.....	3
1.1.	<i>Bejelentés szóbeli panasz esetén</i>	<i>4</i>
1.2.	<i>Bejelentés írásbeli panasz esetén.....</i>	<i>4</i>
2.	A bejelentés befogadása, kivizsgálása.....	5
3.	A bejelentésekhez szükséges további adatok bekérése az ügyféltől.....	6
4.	A bejelentés nyilvántartása.....	6
5.	A bejelentés kezelése.....	7
6.	SZÉP Kártyás panaszokra vonatkozó kiegészítő rendelkezések	8
7.	Adatkezeléssel kapcsolatos rendelkezések.....	8
8.	Jogorvoslati lehetőségek	9
III.	EGYÉB RENDELKEZÉSEK.....	9
1.	A szabályzat elérhetősége	9
2.	Hatálybalépés.....	10

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy az ügyfelek elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kiszolgálása érdekében a bejelentések kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának, a vita rendezésének folyamata egységes, az ügyfelek által megismerhető szabályok és elvek alapján történjen meg.

A szabályzat elősegíti, hogy az ügyfelek bejelentéseiket, panaszukat egyszerűen és eredményesen tehessék meg, ezzel is támogatva az általuk tett kifogások gyorsabb megoldását.

2. Alapelvek

Panaszkezelés fő alapkövetelményei: az ügyfelek bejelentéseinek hatékony, gyors, teljes körű kivizsgálása, érdemi, szakszerű rendezése és a bejelentéseikre adott pontos, közérthető, egyértelmű, a mindenkori jogszabályi előírásoknak megfelelő válasz.

3. Fogalmi meghatározások

- **Panasz:** minden olyan szóban vagy írásban előterjesztett kifogás, amelyben az ügyfél elégedetlenségét fejezi ki az OTP Széchenyi Pihenőkártya (továbbiakban: SZÉP kártya) szolgáltatással kapcsolatosan, illetve a SZÉP kártyával foglalkozó munkatársaik tevékenységével kapcsolatban. Panasznak minősül továbbá amennyiben az ügyfél az OTP Pénztárszolgáltató Zrt. (továbbiakban OTP PSZ) szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, a szerződés OTP PSZ általi teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét vagy mulasztását kifogásolja.
- **Nem minősül panasznak,** ha az ügyfél általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel vagy kifogást nem tartalmazó észrevételt tesz.
- **Ügyfél:** természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, akinek az OTP PSZ SZÉP kártya szolgáltatást nyújt, illetve aki ilyen szolgáltatás nyújtását kéri az OTP PSZ- től.
- **Meghatalmazott:** az ügyfél meghatalmazott útján is eljárhat. Meghatalmazott lehet bármely 18. életévét betöltött természetes vagy a jogi személy.

II. A PANASZKEZELÉS MENETE

1. A panasz bejelentése, rögzítése

Az ügyfelek által igénybe vehető panasz-bejelentési módok:

- a) Szóbeli panasz: - személyesen
 - telefonon
- b) Írásbeli panasz: - személyesen vagy más által átadott irat útján
 - postai úton
 - elektronikus levélben
 - telefaxon

1.1. Bejelentés szóbeli panasz esetén

Az ügyfelek a panaszokat az alábbi módon nyújthatják be:

- a) személyesen:
Bármelyik [OTP bankfiókban](#) nyitvatartási időben.
- b) telefonon:
Az ügyfélszolgálat központi száma: +36 1 3 666 222
Hívásfogadási idő: hétfő - péntek: 7:30-20.00h

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy az OTP SZÉP kártya vonal nyitvatartási idején belül az alábbi ügyek hívásfogadási rendje eltérő:

0-3 menüpontok – Kártyaletiltás, Egyenleglekérdezés, Titkos kód módosítás, Kártya aktiválás: 0-24 a hét minden napján (automata)

7 menüpont - Szolgáltatói jutalék elszámolás: hétfő: 8.00 – 20.00h; kedd - péntek: 8.00 - 18:00h

8 menüpont - Portál: hétfő: 8.00 – 20.00h; kedd - péntek: 8.00 – 18.00h

1.2. Bejelentés írásbeli panasz esetén

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján az [OTP bankfiókokban](#),
- b) postai úton (1243 Budapest, Pf. 564);
- c) telefaxon (telefaxszám: +36 1366 2630);
- d) elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím: info@otpszepkartya.hu).

A panaszos a bejelentés ügyintézése során meghatalmazott útján is eljárhat. A meghatalmazáshoz a mintanyomtatványt az 1. számú melléklet tartalmazza.

Az OTP PSZ lehetővé teszi, hogy az ügyfelek az írásbeli panasz benyújtásához alkalmazhassák a Magyar Nemzeti Bank (MNB) honlapján közzétett panaszkezelési formanyomtatványt, mely az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében, valamint az OTP PSZ honlapjáról (www.otpportalok.hu) is elérhető.

Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a jelen Panaszkezelési Szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységnek küldi meg, a beérkezést követően haladéktalanul továbbítjuk a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység részére.

A bejelentés jellegétől és tartalmától függ, hogy a kivizsgáláshoz az alábbiakban felsoroltak közül mely adatok további megadását kérjük az ügyféltől:

- Ügyfél neve
- Ügyfél adóazonosító jele vagy adószáma/szerződésszáma
- Ügyfél SZÉP kártya száma
- Ügyfél állandó lakcíme/levelezési címe
- Ügyfél telefonszáma
- Ügyfél e-mail címe (ha elektronikus levélben vár választ)
- Értesítés módja
- Bejelentés helye, ideje, módja
- Bejelentésben érintett termék(ek), szolgáltatások
- Bejelentés részletes leírása, oka
- Bejelentő igénye
- Bejelentés alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok (másolata, illetve indokolt esetben eredeti példány)
- Meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás (eredeti példány)
- Bejelentés kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

Az OTP PSZ a panaszt benyújtó adatainak kezelésével kapcsolatos jogaira vonatkozóan – ideértve a jogorvoslati lehetőséget is az OTP PSZ SZÉP Kártya „Adatkezelési Tájékoztató” -ban nyújt részletes információt, a 2018. évi XXXVIII. törvény, amely az információs önrendelkezési jogról és az

információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvénynek az Európai Unió adatvédelmi reformjával összefüggő módosítása, rendelkezéseivel összhangban.

2. A bejelentés befogadása, kivizsgálása

Az ügyintézők a hozzájuk érkező bejelentést teljes körűen kivizsgálják, fogyasztóbarát módon mérlegelik és törekednek azt hatékonyan és gyorsan kezelni. A panaszkezelési eljárás során az ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el. Az ügyintézők az együttműködés és tájékoztatás során az olyan ügyfél magatartást veszi alapul, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

A személyesen tett szóbeli bejelentést, amennyiben lehetséges a bankfióki ügyintéző azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Amennyiben a bejelentés azonnal nem rendezhető, vagy az ügyfél nem ért egyet a részére adott szóbeli tájékoztatással, a bejelentést, valamint az ügyintéző szóbeli tájékoztatását írásos jegyzőkönyvbe kell foglalni. Ezekben az esetekben az ügyintéző a jegyzőkönyvet a bejelentés kezelő rendszerben rögzíti, azt két példányban kinyomtatja, és az ügyfélnek 1 példányt átad.

A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- az ügyfél neve,
- az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- a Bejelentés előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a Bejelentéssel érintett szolgáltató neve és címe,
- a Bejelentés részletes leírása az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,
- (amennyiben releváns) a panasszal érintett szerződés száma
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

Ha az ügyfél a jegyzőkönyv tartalmával egyetért, egy - az ügyfél által aláírt - példányt az ügyintéző részére visszaad.

Amennyiben az ügyfél nem ért egyet a jegyzőkönyvben foglaltakkal, lehetősége van a bejelentés tartalmának módosítását kezdeményezni. Teljes egyetértés esetén és aláírást követően megtörténik a panaszbejelentés elektronikus nyilvántartásba vétele, amely során a bejelentés egyedi azonosítószámot kap.

Telefonon közölt bejelentés esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy járunk el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható, így biztosítva a hívásfogadást és ügyintézt.

A telefonos ügyfélszolgálatlal folytatott, valamint a bejelentés kezelését végző ügyintézők által kezdeményezett beszélgetések hanganyaga rögzítésre kerül.

A telefonon bejelentett panaszt, amennyiben lehetséges, a telefonos ügyfélszolgálat ügyintézője azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Ha az ügyfél a bejelentés telefonon történő kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról, valamint a telefonos ügyfélszolgálat azzal kapcsolatos álláspontjáról a telefonos ügyfélszolgálat ügyintézője jegyzőkönyvet készít, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat. Amennyiben a jegyzőkönyv tartalmát visszaolvasás után az ügyfél jóváhagyja, a telefonos ügyfélszolgálat ügyintézője a bejelentés kezelő rendszerben rögzíti azt. A jegyzőkönyv másolati példányát a bejelentésre adott válasszal együtt az ügyfélnek megküldi.

A telefonhívásoknál az ügyintéző nevének és a hívás pontos idejének a megadásával biztosítjuk az ügyfél kérésére a rögzített hívás visszahallgatását, továbbá a jogszabályban rögzített határidőn belül,

térítésmentesen rendelkezésre bocsátjuk – kérésének megfelelően – a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvétel másolatát.

Amennyiben az ügyfél nem jelöli meg, hogy a hangfelvételtől készített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát kéri, az OTP PSZ a hangfelvétel másolatát bocsátja az ügyfél rendelkezésére.

Az Ügyfél és az OTP PSZ pozíciója közötti egyensúly megőrzése érdekében a telefonbeszélgetést folytató Ügyfél számára is biztosított, hogy rögzítse a beszélgetést. Az Ügyfél ezen tevékenysége kizárólag azon cél elérése érdekében történhet, mely miatt az OTP PSZ is rögzíti a beszélgetést. Az Ügyfél a hangrögzítésről a telefonbeszélgetés megkezdésekor köteles tájékoztatni az OTP PSZ-t.

Az Ügyfél sem az OTP PSZ, sem az Ügyfél által rögzített hanganyagot nem hozhatja nyilvánosságra, azt kizárólag az OTP PSZ-szel folytatott esetleges jogvita során használhatja fel.

Vita esetén az OTP PSZ minden esetben az OTP PSZ által rögzített hanganyagot veszi figyelembe.

A panaszt tartalmazó hanganyagokat az OTP PSZ nyolc évig őrzi meg.

Amennyiben a bejelentés elektronikus levél formájában érkezik, az ügyfelet egy elektronikus válaszüzenetben értesítjük arról, hogy bejelentését nyilvántartásba vettük.

Azonosításra alkalmas adatok hiányában az ügyfél részére kizárólag általános tájékoztatás adható. Az ügyintéző azonosítás hiányában az ügyfél számláival és szerződéseivel, azok meglétével kapcsolatban, illetve konkrét megbízásokra és tranzakciókra vonatkozóan adatot nem szolgáltat ki.

A számlá(k)ra vagy az ügylet(ek)re vonatkozóan az információt az OTP PSZ képviselőjében a OTP Bank kizárólag az ügyfél vagy meghatalmazottja számára szolgáltat ki.

Az OTP PSZ képviselőjében az OTP Bank az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon, pénzforgalmi szolgáltatásával összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapon belül megküldi az ügyfélnek. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme az OTP PSZ-en kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, az OTP PSZ képviselőjében az OTP Bank ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

A bejelentés kivizsgálása térítésmentes, ezért külön díj nem kerül felszámításra.

3. A bejelentésekhez szükséges további adatok bekérése az ügyfélről

Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt az érdemi kivizsgálásához, a bejelentést kezelő ügyintéző telefonon, illetve írásban megkeresheti a bejelentőt a hiányzó adatok pótlása érdekében.

Telefonos megkeresés esetén a beszélgetés hanganyaga rögzítésre kerül, amelynek tényéről a hívás elején az ügyintéző tájékoztatja az ügyfelet. Telefonos megkeresés esetén az adatvédelmi szempontokra tekintettel az ügyintéző a hívás elején elvégzi az ügyfél azonosítását, melynek során a nyilvántartó rendszerekben szereplő személyes adatokra vonatkozó kérdéseket tesz fel. Az ügyfelek adatainak védelme érdekében kizárólag a sikeres ügyfél azonosítást követően tesz fel az ügyintéző a benyújtott reklamációval kapcsolatos adatokra vonatkozóan kérdéseket.

4. A bejelentés nyilvántartása

Az OTP PSZ képviselőjében az OTP Bank a bejelentésekről elektronikus nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- az ügyfél nevét,
- az ügyfél adószámát/szerződésszámát,
- az ügyfél SZÉP Kártya számát,
- az ügyfél állandó lakcímét/levelezési címét,

- az ügyfél telefonszámát,
- az ügyfél email címét (ha elektronikus levélben vár választ),
- az értesítés módját,
- a bejelentés típusát,
- a bejelentéssel érintett termék(ek)et, szolgáltatás(oka)t,
- a bejelentés időpontját és módját,
- a bejelentés okát,
- a bejelentő igényét,
- a bejelentés rövid leírását, a bejelentés tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését, a bemutatott dokumentumok jegyzékét,
- a bejelentés benyújtásának időpontját, amely megegyezik az elektronikus nyilvántartásba vétel (jegyzőkönyv felvételének) időpontjával,
- a bejelentés kivizsgálásával foglalkozó, végrehajtásért felelős ügyintéző nevét,
- a kivizsgáláshoz illetve rendezéshez szükséges intézkedéseket, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedések teljesítésének határidejét, valamint
- a bejelentés megválaszolásának időpontját, amely megegyezik a válaszlevél postára adásának dátumával

5. A bejelentés kezelése

Az OTP PSZ képviseletében az OTP Bank Nyrt. a panasz kezelését a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvényben (Hpt.), 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 foglaltaknak megfelelően végzi.

Az egységes, hatékony és magas színvonalú ügyfélszolgálat érdekében az ügyfélbejelentések kezelése a Központi Panaszkezelési Főosztály, Bankkártya Panaszkezelési Osztályán történik, ahol az adott szakterületre specializálódott szakértők válaszolják meg az ügyfelek megkereséseit.

A jóvá nem hagyott fizetési műveletek jóváírásának és kivizsgálásának tekintetében a mindenkor érvényes „SZÉP Kártya Üzletszabályzat” vonatkozó fejezetében foglaltak a mérvadók.

Az ügyintézők a bejelentés kivizsgálásának eredményéről szóló tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látják el.

A bejelentésre küldött válaszlevélben feltüntetésre kerül a bejelentést kezelő, illetékes szakértő ügyintézők neve, valamint a központi Call Center telefonos elérhetőségei, melyek az ügyfelek rendelkezésére állnak.

Amennyiben az ügyfél panaszja több szolgáltatást, illetve területet érint, az OTP PSZ képviseletében eljáró OTP Bank Nyrt. a szükséges információk birtokában törekszik arra, hogy egy egységes levélben adjon választ a bejelentő minden panaszára és minden általa feltett kérdésre.

Az OTP PSZ képviseletében OTP Bank Nyrt. a panaszokat a rendelkezésére bocsátott és általa ismert körülményeket figyelembe véve tekinti át. Ugyanazon ügyfél ismételt – a korábbi panasszal megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó – panaszára a jogszabályi követelmények figyelembevétele mellett, a törvényi határidőn belül, indoklással ellátott álláspontját úgy küldi meg, hogy a korábbi panaszra adott válaszát csatolja.

A bejelentés kivizsgálása érdekében esetenként a bejelentést kezelő ügyintéző felveszi a kapcsolatot az érintett szakterülettel. Az ügyfél az általa benyújtott bejelentés átvételétől számított – a vonatkozó - törvényi határidőn belül - kap választ - a bejelentés jellegétől és összetettségétől függően - vagy a Központi Panaszkezelési Főosztály, Bankkártya Panaszkezelési Osztályától, vagy a szakterülettől.

Az OTP PSZ képviseletében az OTP Bank a panasz elutasítása esetén tájékoztatja az ügyfelet, hogy a panasz fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására (fogyasztóvédelmi kifogás),

vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásával és megszűnésével továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult. Tájékoztatást ad , hogy fogyasztóvédelmi kifogás esetén a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál kezdeményezhető fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás. Tájékoztatást ad továbbá, hogy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT), vagy az illetékes polgári bírósághoz fordulhat.

Az OTP PSZ képviselőjében az OTP Bank Nyrt.

- a panaszt és az arra adott választ 8 évig,
- a bírósági, hatósági vagy egyéb vitarendezési fórum előtti eljárással rendezett jogvita esetén, a vita végleges lezárását követő 10 évig őrzi meg.

Az OTP PSZ a panaszvizsgálás folyamatára vonatkozóan ügyfél-elégedettségi felmérést végezhet.

Az OTP PSZ fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót jelölt ki és erről tájékoztatja a Magyar Nemzeti Bankot.

6. SZÉP Kártyás panaszokra vonatkozó kiegészítő rendelkezések

Panaszok esetén az OTP PSZ képviselőjében az OTP Bank a panaszok kezelésére vonatkozó általános eljárásrenden túl, az alábbi kiegészítő rendelkezések szerint jár el.

A panasz kivizsgálásának érdemi befejezéséig az érintett Kártyaszámla nem szüntethető meg.

Az OTP PSZ képviselőjében az OTP Bank azonnali jóváírást teljesít, kivéve, ha az Ügyfél csalására gyanakszik.

A panasz elutasítása esetén az OTP PSZ képviselőjében az OTP Bank a vitatott és előzetesen jóváírt tétel összegével megterheli - fedezetvizsgálat nélkül - a Szerződő Fél számláját, az eredeti értéknappal.

Az OTP PSZ képviselőjében az OTP Bank a panaszkezelési eljárás során is jogosult letiltani a kártyát:

- a) ha a kártyával végrehajtott tranzakció kapcsán, visszaéléssel kapcsolatos panasz érkezett és az Ügyfél még nem intézkedett a kártya letiltásáról,
- b) ha a kártya elvesztéséről / ellopásáról, vagy a kártyával történt visszaélésről tudomást szerez, és azt még nem tiltották le,
- c) ha az Ügyfél nem tartja be a kártyára vonatkozó szerződésben és a hatályos vonatkozó jogszabályokban foglaltakat.

Zárolt tételekkel kapcsolatos probléma esetén a OTP PSZ megbízásából az OTP Bank felé igazolni kell a zárolás feloldhatóságának jogosságát (pl. készpénzfizetésről szóló bizonylat, az elfogadóhely levele a zárolás feloldhatóságáról).

A kereskedői elfogadóhelyen a tranzakcióval kapcsolatos panasz elfogadása esetén nincs lehetőség közvetlenül készpénz visszafizetésére. Ilyen esetben a kérdéses összeg az OTP PSZ képviselőjében az OTP Bank közreműködésével kerülhet jóváírásra.

Az OTP PSZ, illetőleg az OTP Bank nem részese az Ügyfél és bármelyik elfogadóhely között felmerülő, a nem közvetlenül kártya használatával összefüggő jogvitának. Ezen jogvitában a szükséges tájékoztatás és adat megadására az Ügyfél erre vonatkozó írásbeli nyilatkozata szerint jogosult.

7. Adatkezeléssel kapcsolatos rendelkezések

Az OTP PSZ Adatkezelőként tájékoztatja a panaszbejelentőt, mint az adatkezelés érintettjét arról a tényről, hogy a panaszkezeléshez kapcsolódóan személyes adatait önálló Adatkezelőként szerződéses jogalapon kezeli (akár ügyfélként, akár az ügyfél által meghatalmazott természetes személyként tett panaszbejelentést), és azokat semmilyen formában nem jogosult harmadik személyek részére átadni, vagy bármilyen formában hozzáférhetővé tenni. Kivételt képeznek ez alól az adatkezelésre vonatkozó általános adatvédelmi rendelet (továbbiakban: GDPR) kötelező rendelkezése alapján történő

adatátadások (pl. hatósági megkeresések teljesítése), a szerződés teljesítésének körébe esetlegesen bevont közös Adatkezelők és Adatfeldolgozók, valamint a GDPR szerinti Szolgáltatók részére történő adatátadás az Adatkezelési Tájékoztatóban meghatározott körben, amelyről a Pénztárszolgáltató Zrt. a www.otpportalok.hu honlapon – az Adatkezelési Tájékoztató részeként – mindenkor tájékoztatást ad.

8. Jogorvoslati lehetőségek

Az OTP PSZ képviselőjében az OTP Bank Nyrt. a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását. Amennyiben az ügyfél a bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, esetleg új információval vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti a Központi Panaszkezelési Főosztálytól az 1. pontban megjelölt elérhetőségek valamelyikén a bejelentés felülvizsgálatát. Ebben az esetben ügye egy magasabb döntéshozói szintre kerül.

Abban az esetben, ha az ügyfél törvényi határidőn belül nem kapott választ, vagy a kapott választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy felmerülő panaszát az OTP PSZ képviselőjében az OTP Bank Nyrt. nem megfelelően kezelte, azt elutasította, lehetősége van panaszával írásban a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulni, illetve az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testület, vagy a bíróság eljárását kezdeményezni.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelező tartalmú határozatot hozhat, ha a szolgáltató 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.

Fogyasztóvédelmi kifogás esetén:

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központi levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777 telefon: (06 80) 203-776 e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén:

Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címe: 1525 Budapest, Pf. 172 telefon: (06 80) 203 776 e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

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, valamint bankfiókáinkban. A fogyasztónak minősülő ügyfél az OTP PSZ képviselőjében az OTP Bank Nyrt. bármely ügyfélszolgálati elérhetőségén kérheti a fenti formanyomtatványok költségmentes megküldését.

Az Európai Parlament és a Tanács fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete (Rendelet) alapján az Európai Bizottság létrehozott egy online vitarendezési platformot. A Rendelet szerint az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Európai Unióban letelepedett szolgáltatók közötti, online szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére irányuló kommunikációt ezen a platformon keresztül kell a fogyasztóknak biztosítani. A Rendelet hatálya közvetlenül kiterjed a Magyarországon székhellyel rendelkező pénzügyi szolgáltatóra, így az OTP PSZ képviselőjében az OTP Bank Nyrt-re is, amennyiben közte és a fogyasztó között létrejött online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban pénzügyi fogyasztói jogvita merül fel. A fogyasztó a Rendelet szerint online vitarendezési platformon keresztül online kezdeményezheti a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését a közösen megválasztott vitarendezési fórumnál. Magyarországon a pénzügyi fogyasztói jogviták rendezésére a Pénzügyi Békéltető Testület jogosult.

Az online vitarendezési platform honlapja: <http://ec.europa.eu/odr> A felhasználói útmutató elérhető az online vitarendezési platform honlapján: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/userguide/>

Az ügyfél panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt vonatkozó törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

III. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

1. A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatot a Pénztárszolgáltató Zrt. az OTP SZÉP kártya honlapján (www.otpportalok.hu) közzé teszi.

2. Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2020. március 2. napjától hatályos.

Mellékletek

1. sz. melléklet

Meghatalmazás

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

meghatalmazom

.....-t (meghatalmazott neve) (születési
név):.....; (születés helye, ideje):.....; (anyja
neve):; (azonosító okmány száma, típusa):
.....; (adóazonosító jele):;
.....szám alatti lakost/
.....ügyvédet (ügyvédi igazolvány száma):
..... hogy helyettem és nevemben az OTP Pénztárszolgáltató Zrt-nél OTP Széchenyi
Pihenőkártyával kapcsolatos 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 Pénztárszolgáltató Zrt. az adott ügylet jellegzetességeinél fogva és az ügyfelek jogainak és törvényes érdekeinek védelme miatt további tartalmi elemek meghatalmazásban való szerepeltetését is előírhatja.

**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.)
BENYÚJTANDÓ PANASZ
PÉNZÜGYI SZERVEZETTEL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE**

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):*

--

*személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panaszja és igénye

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek az írásbeli panasz kézhezvételét követően 30 nap, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A szolgáltató általi végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

Panasz oka:

- | | |
|--|--|
| ☐ Nem nyújtottak szolgáltatást | ☐ Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet |
| ☐ Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották | ☐ Járulékos költségekkel nem ért egyet |
| ☐ Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást | ☐ Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet |
| ☐ A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották | ☐ Kártérítés összegével nem ért egyet |
| ☐ A szolgáltatást megszüntették | ☐ A kártérítést visszautasították |
| ☐ Kára keletkezett | ☐ Nem megfelelő kártérítést nyújtottak |
| ☐ Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | ☐ Szerződés felmondása |
| ☐ Téves tájékoztatást nyújtottak | ☐ Egyéb panasz van |
| ☐ Hiányosan tájékoztatták | |

Egyéb típusú panasz megnevezése:

II. A panasz részletes leírása:

[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]

Kelt:

Aláírás: