

**Általános Üzletszabályzat**  
**03. sz. almelléklete: az OTP Bank Nyrt. Panaszkezelési Szabályzata**

<b>AZ OTP BANK NYRT. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA</b>
---

Az OTP Bank Nyrt. fogad, nyilvántartásba vesz és kivizsgál minden szóban vagy írásban előterjesztett panaszt, amelyben a - Bankkal üzleti kapcsolatban álló vagy üzleti kapcsolatban nem álló természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet - panaszos (továbbiakban: 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. Azoknál a tranzakciónál, melyeknél az OTP Bank Nyrt. pénzügyi közreműködőként vállal szerepet, az Ügyfél a felmerülő észrevételeit a pénzügyi teljesítésre vonatkozóan az OTP Bank Nyrt.-nél, míg a vásárolt termékkel, igénybe vett szolgáltatással kapcsolatban a kereskedőnél, illetve szolgáltatónál jelezheti.

A harmadik fél szolgáltatót (a továbbiakban: TPP) is érintő műveletek lebonyolításával kapcsolatban az Ügyfél a felmerülő észrevételeit számlájára, valamint a számlán végzett pénzügyi teljesítésre vonatkozóan az OTP Bank Nyrt.-nél, míg a harmadik fél szolgáltatótól igénybe vett szolgáltatással kapcsolatban a TPP-nél jelezheti. A TPP-vel kapcsolatos észrevételeinek vagy panaszának kivizsgálásában az érintett harmadik fél szolgáltató az illetékes.

A leányvállalatokra vonatkozó panaszok esetén annak jellegétől és az OTP Bank Nyrt. érintettségétől függően, illetve az Ügyfél egyéb banki szerződéseire tekintettel dönt a Bank arról, hogy a panaszt saját hatáskörben kivizsgálja és rendezi, vagy illetékességből és intézkedés céljából átadja az érintett leányvállalatnak. Amennyiben a panaszt illetékességből átadja, annak tényéről értesíti a bejelentőt.

A qvik fizetéssel kapcsolatban az OTP Bank Nyrt. abban az esetben kezeli jelen Szabályzatban foglaltak szerint az ügyfélbejelentést, amennyiben az Ügyfél a fizetés során tapasztalt hibás működést (pl. technikai hiba, sikertelen jóváhagyás) kifogásol.

Azokban az esetekben, ha a qvik fizetés során az Ügyfélnek fizető félként olyan teljesült tranzakcióval akad problémája (duplán terhelt vagy hibás összeg; hibás, késedelmes, téves- vagy nemteljesítés; vásárlástól elállás; nem az Ügyfél által kezdeményezett; egyéb kifogás), amelyet a tranzakcióban érintett partnerrel nem sikerült közvetlenül rendeznie, kifogását a Bank honlapján <https://www.otpbank.hu/portal/hu/qvik-kifogasbejelento> űrlap kitöltésével, valamint a keletkezett dokumentumok csatolásával jelezheti.

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.

Jelen szabályzatban foglaltak megfelelnek a Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú ajánlásának.

Azon esetek tekintetében, amelyekre a jelen szabályzat nem tér ki, a termékre, termékcsoporthoz vonatkozó speciális üzletszabályzatokban foglaltak az irányadók.

Jelen szabályzatot az OTP Bank Nyrt. az ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben kifüggeszti, valamint honlapján közzé teszi.

## **1. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJA**

Az ügyfelek a panaszokat az alábbi módon nyújthatják be Bankunkhoz:

Interneten 0-24 óráig

- Az OTP Bank Nyrt. honlapján keresztül a kapcsolat menüpontban (<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Kapcsolat>), a „Panaszom van” blokkban) vagy a Panaszkezelés menüpontban (<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Kapcsolat/Panaszkezeles>) a Hol teheti meg észrevételeit? blokkban, a Honlapon legördülő menüjében OTPdirekt internetbankban postaláda üzenetben
- Elektronikusan az [informacio@otpbank.hu](mailto:informacio@otpbank.hu), az [information@otpbank.hu](mailto:information@otpbank.hu), bankkártyaelfogadó helyek részére: [reklamacio.kartyaelfogadas@otpbank.hu](mailto:reklamacio.kartyaelfogadas@otpbank.hu), TPP-vel kapcsolatban az [apicomplaint@otpbank.hu](mailto:apicomplaint@otpbank.hu), személyes adatok kezelésével kapcsolatban az [adatvedelem@otpbank.hu](mailto:adatvedelem@otpbank.hu) email címen

Telefonon

- Banki munkanapokon 7.30-20.00 óráig a Központi Információs Vonal (melynek eléréséhez nem szükséges OTPdirekt telefonos ügyintézői szolgáltatásra vonatkozó szerződéssel rendelkezni) (06 1/30/20/70) 3666 388 telefonszámán
- Mindennap 0-24.00 óráig OTPdirekt telefonos ügyintézői szolgáltatásra vonatkozó szerződés birtokában az OTPdirekt telefonos ügyintézői szolgáltatásunk (06 1/30/20/70) 3 666 666 telefonszámán
- Mindennap 0-24.00 óráig OTP Bankkártya HelpDesk szolgálatunk (06 1/30/20/70) 3 666 000 telefonszámán

Levélben

- Az OTP Bank Nyrt. Központi Panaszkezelési Főosztály 1876 Budapest postacímen

Telefaxon

- (06 1) 3 662 607 faxszámon

Bankfiókokban, ügyintézőkön keresztül, nyitvatartási időben

- Személyesen szóban és írásban
- Más által átadott irat útján
- Meghatalmazott útján (a bankfiókokban és a Bank honlapján elérhető formanyomtatvány alapján)

A bankfiókok és nyitvatartási idejük a [www.otpbank.hu](http://www.otpbank.hu) honlapon megtekinthető.

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

Az elektronikus elérhetőségek bármelyikének meghibásodása esetén a panaszokat az ügyfelek a fentebb felsorolt módokon nyújthatják be.

A panasz jellegétől és tartalmától függően a kivizsgáláshoz az alábbiakban felsoroltak közül kérjük adatok megadását az Ügyféltől:

- Ügyfél neve
- Ügyfél számlaszáma (bankszámla száma/értékpapírszámla stb.)
- Ügyfél bankkártya száma
- Ügyfél állandó lakcíme/levelezési címe
- Ügyfél telefonszáma
- Ügyfél email címe (ha elektronikus levélben vár választ)
- Értesítés módja
- Panasszal érintett termék(ek), szolgáltatások
- Panasz leírása, oka
- Panaszos igénye
- Panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata
- Meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás
- Panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

Az OTP Bank Nyrt. munkatársai soha, semmilyen módon nem kérik az ügyfelektől a titkos azonosító kódjaikat (pl. PIN kód, TeleKód, 7 jegyű titkos kód).

Az OTP Bank Nyrt. a panaszt benyújtó Ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli. Az OTP Bank Nyrt. a panaszt benyújtó adatainak kezelésével kapcsolatos jogaira vonatkozóan – ideértve a jogorvoslati lehetőséget is – az „Általános Adatvédelmi Tájékoztató”-ban és a „Panaszkezelésre vonatkozó kiegészítő Adatkezelési Tájékoztató”-ban nyújt részletes információt, az Általános Adatvédelmi Rendelet és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. sz. tv. rendelkezéseivel összhangban.

## **2. PANASZ FOGADÁSA**

Az OTP Bank Nyrt. a hozzá érkező panaszt fogyasztóbarát módon vizsgálja, valamint törekszik a panaszok hatékony és gyors kezelésére, az Ügyféllel való együttműködésre, továbbá a rugalmas és segítőkész bánásmódra a panaszkezelés teljes folyamata során. Az OTP Bank Nyrt. 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. Továbbá az olyan fogyasztói magatartást veszi alapul, aki észszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

Az Ügyfélnek lehetősége van telefonon, illetve interneten időpontot kérni az észrevételére vonatkozó jegyzőkönyv bankfiókban történő felvétele, illetve a kapcsolódó dokumentumok benyújtása céljából az 1. pontban meghatározott helyeken. Az OTP Bank Nyrt. ügyintézője telefonon vagy e-mailben nyújt tájékoztatást a felajánlott/elfogadott időpontról.

A bankfiókban személyesen tett panaszt, amennyiben lehetséges, az OTP Bank Nyrt. azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Amennyiben a panasz a szokásos ügyintézési idő alatt nem rendezhető, vagy az Ügyfél nem ért egyet a részére adott szóbeli tájékoztatással, a panaszt, valamint az OTP Bank Nyrt. panasszal kapcsolatos álláspontját írásba kell foglalni. Ezekben az esetekben az ügyintéző a panaszról az alábbiakban részletezett adatokkal rögzít jegyzőkönyvet az OTP Bank Nyrt. bejelentés kezelő rendszerében, azt két példányban kinyomtatja, és az Ügyfélnek átadja. Ha az Ügyfél a jegyzőkönyv tartalmával egyetért, egy, általa aláírt példányt az OTP Bank Nyrt. részére visszaad.

A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az Ügyfél neve,
- b) az Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- e) a panasz részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- g) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása.

Amennyiben az Ügyfél nem ért egyet a jegyzőkönyvben foglaltakkal, lehetősége van a panasz tartalmának módosítását kezdeményezni. Teljes egyetértés esetén és aláírást követően megtörténik a panasz OTP Bank Nyrt. általi elektronikus nyilvántartásba vétele, amely során a panasz egy egyedi azonosítót kap.

A telefonon közölt panasz esetén az OTP Bank Nyrt. a hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Az OTP Bank Nyrt. Telefonos Ügyfélszolgálattal folytatott, valamint a Központi Panaszkezelési Főosztály által küldött válaszevélben megadott telefonszámokon kezdeményezett beszélgetések hanganyagát az OTP Bank Nyrt. rögzíti.

A telefonon bejelentett panaszt, amennyiben lehetséges, az OTP Bank Nyrt. azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az Ügyfél a panasz telefonon történő

kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az OTP Bank Nyrt. a panaszról, valamint az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat és tájékoztatja az Ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egységről. A jegyzőkönyv tartalmát a Bank bejelentés kezelő rendszerében rögzíti. Az OTP Bank Nyrt. a jegyzőkönyv másolati példányát a panaszra adott válasszal együtt az Ügyfélnek megküldi.

Az OTP Bank Nyrt. biztosítja az Ügyfél kérésére a panaszkezeléshez kapcsolódó hangfelvétel bankfiókban történő visszahallgatását. A hangfelvétel bankfiókban történő visszahallgatása érdekében az Ügyfél és az OTP Bank Nyrt. előzetesen egyeztet. Az OTP Bank Nyrt. továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül térítésmentesen – az Ügyfél kérésének megfelelően – rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvétel másolatát:

- a) az OTPdirekt szerződés alapján kezdeményezett, azonosított hívásoknál a hívás idejének megadását követően,
- b) a nem OTPdirekt szerződés alapján kezdeményezett hívások esetén – amennyiben az Ügyfél az OTP Bank Nyrt. számára kétséget kizáróan azonosítható –:
  - az ügyintéző nevének és a hívás pontos idejének vagy
  - az indító telefonszám és a hívás pontos idejének vagy
  - az érintett telefonbeszélgetés hívásazonosítójának megadását követően.

Amennyiben az Ügyfél nem jelöli meg, hogy a hangfelvételtől készített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát kéri, az OTP Bank Nyrt. a hangfelvétel másolatát tartalmazó hanghordozót vagy hangfájlt 25 naptári napon belül küldi meg az Ügyfél részére.

Az Ügyfél az OTP Bank Nyrt. által rögzített hanganyagot nem hozhatja nyilvánosságra, azt kizárólag az OTP Bank Nyrt.-vel folytatott esetleges jogvita során használhatja fel.

A panaszt tartalmazó hanganyagokat, valamint Központi Panaszkezelési Főosztállyal folytatott, a panasszal, az arra adott válasszal kapcsolatos beszélgetések hanganyagát az OTP Bank Nyrt. a törvényben meghatározott ideig őrzi meg.

Amennyiben a panasz elektronikus levél formájában érkezik, szükséges az Ügyfél azonosítása. Az OTP Bank Nyrt. azt az Ügyfelet tekinti azonosítottnak, akit az Ügyfél által megadott személyes adatok (pl. név, születési adatok), valamint a panasz tárgyához kapcsolódó, szerződésben rögzített azonosító vagy adat (pl. számlaszám, szerződési feltételek körülírása) alapján az OTP Bank Nyrt. kétséget kizáróan, teljes bizonyossággal azonosítani tud. Írásban történő megkeresés esetén az azonosítás az Ügyfél által írásban megadott személyes adatok, valamint szerződéses adatok alapján történik.

A sikeres azonosítást követően az OTP Bank Nyrt. az Ügyfelet egy elektronikus válaszüzenetben értesíti, hogy panaszát nyilvántartásba vette.

Amennyiben az OTP Bank Nyrt.-hez a fogyasztónak minősülő ügyfél panaszát az OTP Bank Nyrt.-nél kapcsolattartás céljából megadott elektronikus levelezési címről vagy

az OTPdirekt internetes szolgáltatás keretében elérhető postaláda üzenetben küldi meg, az OTP Bank Nyrt. válaszát erre a kapcsolattartás céljából megadott elektronikus levelezési címre küldi meg. Az OTP Bank Nyrt.-nél kapcsolattartás céljából megadott elektronikus levelezési cím hiányában az OTP Bank Nyrt.-hez bármilyen módon (interneten, telefonon, levélben, telefaxon, bankfiókban, az OTPdirekt internetes szolgáltatás keretében elérhető postaláda üzenetben) benyújtott panaszra az OTP Bank Nyrt. elektronikus válaszlevél formájában az Ügyfél részére – adatai biztonsága érdekében – kizárólag általános, az OTP Bank Nyrt. üzletszabályzatainak, kondíciós listáinak tartalmával kapcsolatban, banktitoknak/értékpapírtitoknak nem minősülő információkat adhat az Ügyfél számláival és szerződéseivel, azok meglétével kapcsolatos, illetve konkrét megbízásokra és tranzakciókra vonatkozó banktitkot/értékpapírtitkot tartalmazó válaszát postai úton, az Ügyfél levelezési címére küldi meg.

Az a fogyasztónak minősülő Ügyfél, aki rendelkezik OTPdirekt internetes szolgáltatással és panaszára az OTP Bank Nyrt. válaszát postai úton küldte meg, a választ, valamint a panasz rögzítésekor készült jegyzőkönyvet elektronikus úton is elérheti. OTPdirekt internetes szolgáltatás esetén a Számlakivonatok, szerződések, egyéb dokumentumok menüponton belül az egyéb dokumentumok fülön, új OTP InternetBankkal rendelkező ügyfeleink pedig a Dokumentumok/Egyéb menüpontban érhetik el a jegyzőkönyvet, illetve a válaszlevelet.

Az OTP Bank Nyrt. a panasz kivizsgálását térítésmentesen teszi, ezért külön díjat nem számít fel.

### **3. A PANASZKEZELÉSHEZ SZÜKSÉGES TOVÁBBI ADATOK BEKÉRÉSE AZ ÜGYFÉLTŐL**

Amennyiben a panasz nem tartalmaz elegendő információt annak érdemi kivizsgálásához, az OTP Bank Nyrt. telefonon, illetve írásban megkeresheti a bejelentőt a hiányzó adatok, panasz jogosságát alátámasztó dokumentumok pótlása érdekében. Ezek hiányában a panasz elutasításra kerülhet.

Telefonos megkeresés esetén a beszélgetés hanganyaga rögzítésre kerül, amely tényről a hívás elején az OTP Bank Nyrt. ügyintézője tájékoztatja az Ügyfelet. Telefonos megkeresés esetén az adatvédelmi szempontokra tekintettel az OTP Bank Nyrt. munkatársa vagy az automata rendszer a hívás elején elvégzi az Ügyfél azonosítását. Az ügyfélazonosítás a hívások során a nyilvántartó rendszerekben szereplő személyes adatokra, valamint szerződéses adatokra vonatkozó ellenőrző kérdésekre adott szóbeli válaszok alapján történik. Az OTP Bank Nyrt. azt az ügyfelet tekinti azonosítottnak, akit az Ügyfél általa megadott személyes adatok (pl. név, születési adatok), valamint a panasz tárgyához kapcsolódó, szerződésben rögzített azonosító vagy adat (pl. számlaszám, szerződési feltételek körülírása) alapján az OTP Bank Nyrt. kétséget kizáróan, teljes bizonyossággal azonosítani tud. Az ügyfelek adatainak védelme érdekében kizárólag a sikeres ügyfélazonosítást követően tesz fel az ügyintéző az ügyfelek részére a benyújtott panasszal kapcsolatos adatokra vonatkozóan kérdéseket.

#### **4. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA**

Az OTP Bank Nyrt. a panaszokról elektronikus nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- az Ügyfél nevét,
- az Ügyfél számlaszámát (bankszámla /értékpapírszámla stb.), vagy
- az Ügyfél bankkártya számát,
- az Ügyfél állandó lakcímét/levelezési címét,
- az Ügyfél telefonszámát,
- az Ügyfél email címét (ha elektronikus levélben vár választ),
- az értesítés módját,
- a panasz típusát,
- a panasszal érintett termék(ek)et, szolgáltatás(oka)t,
- a panasz bejelentésének módját,
- a panasz okát,
- a panaszos igényét,
- a panasz rövid leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését, a bemutatott dokumentumok jegyzékét,
- a panasz benyújtásának (jegyzőkönyv felvételének) időpontját,
- a panasz kivizsgálásával foglalkozó, végrehajtásért felelős ügyintéző nevét,
- a kivizsgáláshoz, illetve rendezéshez szükséges intézkedéseket, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedések teljesítésének határidejét, valamint
- a panaszra adott válaszelevél postára adásának dátumát.

#### **5. A PANASZ KEZELÉSE – ÁLTALÁNOS ELJÁRÁSREND**

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 66/2021. (XII. 20.) MNB rendeletben foglaltaknak megfelelően végzi.

Az egységes, hatékony és magas színvonalú ügyfélkiszolgálás érdekében a panaszok kezelését az OTP Bank Nyrt.-nél központosítva a Központi Panaszkezelési Főosztály végzi, ahol az adott szakterületre specializálódott szakértők válaszolják meg az ügyfelek megkereséseit. A panaszkezelés magyar nyelven történik, kivéve, ha az OTP Bank Nyrt. és az ügyfél eltérő nyelven állapodik meg.

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

Az OTP Bank Nyrt. a panasz kivizsgálásának eredményéről szóló tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, mely – szükség szerint - tartalmazza a vonatkozó jogszabályhely, a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel és szabályzat pontos szövegét.

A panaszra küldött válaszlevélben az OTP Bank Nyrt. feltünteti a panaszt kezelő, illetékes szakértő ügyintézők nevét, valamint az OTP Bank Nyrt. írásbeli és telefoni elérhetőségeit.

Amennyiben az Ügyfél panaszja több terméket, szolgáltatást, illetve területet érint, a szükséges információk birtokában törekszik arra, hogy egy egységes levélben adjon választ a bejelentő minden panaszára és minden általa feltett kérdésre.

Az OTP Bank Nyrt. a panaszokat a rendelkezésére bocsátott és általa ismert körülményeket figyelembe véve tekinti át.

Az OTP Bank Nyrt. a panasz elutasítása esetén tájékoztatja az ügyfelet, hogy a panasz a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásával és megszűnésével továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult. Tájékoztatást ad továbbá, hogy fogyasztóvédelmi eljárás a Magyar Nemzeti Bank (MNB) pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatánál kezdeményezhető, a szerződéssel kapcsolatos jogvita esetén az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT), vagy bírósághoz fordulhat. A fogyasztónak minősülő Ügyfél az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatánál, illetve a PBT előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén az ügyfelet az OTP Bank Nyrt. külön is tájékoztatja. A fogyasztónak minősülő Ügyfél az OTP Bank Nyrt. bármely, az 1. pontban feltüntetett ügyfélszolgálati elérhetőségén kérheti a fenti formanyomtatványok megküldését. Az OTP Bank Nyrt. haladéktalanul, költségmentesen, küldi meg.

Ha ugyanazon Ügyfél a korábban előterjesztett, az OTP Bank Nyrt. által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő és az OTP Bank Nyrt. a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a törvényi határidőn belül a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással is teljesítheti. A panasz elutasítása esetén az OTP Bank Nyrt. tájékoztatja az Ügyfelet, hogy panasz. fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására és/vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásával és megszűnésével továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult és megadja az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatát és/vagy a PBT elérhetőségeit.

Az OTP Bank Nyrt. leányvállalatainak tevékenységével kapcsolatban beérkező panaszok esetében az ügy kivizsgálása érdekében a Bank felveszi a kapcsolatot az érintett szervezettel, melynek eredményeképpen az Ügyfél a panasz jellegétől és összetettségétől függően vagy a leányvállalattól, vagy az OTP Bank Nyrt.-től kap választ.



Az OTP Bank Nyrt., indokolással ellátott álláspontját – a pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos panasz kivételével - a Központi Panaszkezelési Főosztály a panasz közlését követő 30 naptári napon belül küldi meg az Ügyfélnek.

Amennyiben nem adható válasz a panasz közlését követő 30 naptári napon belül, az OTP Bank Nyrt. tájékoztatja az Ügyfelet a késedelem okáról, egyben lehetőség szerint megjelöli vizsgálatá befejezésének várható időpontját.

A Hpt. 6. § (1) bekezdésének 87. pontja, valamint a 6. § (4) bekezdése alapján meghatározott pénzforgalmi szolgáltatással (számlavezetés, fizetési műveletek bonyolítása készpénzes és készpénz nélküli formában, készpénz-helyettesítők kibocsátása és a készpénzátutalás együttesen) összefüggő írásbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját az OTP Bank Nyrt. Központi Panaszkezelési Főosztálya a panasz közlését követő 15 munkanapon belül küldi meg az Ügyfélnek.

Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme az OTP Bank Nyrt.-n kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, az OTP Bank Nyrt. ideiglenes választ küld az Ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

Válaszadás során az OTP Bank Nyrt. elsősorban a számlavezető rendszerekben regisztrált elérhetőségeket használja fel a kapcsolatfelvétel érdekében.

Az OTP Bank Nyrt. a panaszt és az arra adott választ törvényben meghatározott ideig őrzi meg.

A Bank a panaszvizsgálás folyamatára vonatkozóan Ügyfél-elégedettségi felmérést végezhet.

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

## **5.1. BANKKÁRTYÁS PANASZOKRA VONATKOZÓ KIEGÉSZÍTŐ RENDELKEZÉSEK**

Az OTP Bank Nyrt. által kibocsátott kártyával kapcsolatos kártyapanaszok esetén az OTP Bank Nyrt. a panaszok kezelésére vonatkozó általános eljárásrenden túl, az alábbi kiegészítő rendelkezések szerint jár el.

Az 5.1. pontban alkalmazott meghatározások, fogalmak, vonatkozó jogszabályok a panaszban érintett kártyához tartozó Lakossági Hitelkártya Üzletszabályzatnak, Betéti Kártya Üzletszabályzat I. (Általános rendelkezések), Betéti Kártya Üzletszabályzat II. (Lakossági betéti és Prepaid kártyák), valamint Betéti Kártya Üzletszabályzat III. részének (Üzleti betéti kártyák) Meghatározások fejezeteiben találhatóak.

Kártyapanasz a kérdéses tranzakciót feltüntető számlakivonat elküldésétől vagy a fizetett áru, szolgáltatás várható teljesítésének dátumától számított 60 napon belül nyújtható be. A várható teljesítési dátumnak igazoltnak és ellenőrizhetőnek kell lennie,

ezért a fizetett áru, szolgáltatás várható teljesítési dátumát a Szerződő Félnek/Kártyabirtokosnak dokumentummal szükséges alátámasztania. Áruvisszavét esetén az elfogadóhely által kiadott áruvisszavét bizonylat keltétől vagy az elfogadóhely jóváírásról szóló írásos értesítésének dátumától számított 60 napon belül nyújtható be a panasz. A fenti határidők közül az az irányadó, ami a konkrét panasz esetében legkésőbb jár le.

Amennyiben a Szerződő Fél vagy a Kártyabirtokos a panaszt rajta kívülálló okból nem tudta bejelenteni a fenti határidőn belül, a bejelentést a kérdéses tranzakció időpontjától számított 13 hónapos jogvesztő határidőn belül megteheti.

Az OTP Bank Nyrt. a reklamált, Ügyfél által jóváhagyott és elszámolt tranzakciót a panasz beérkezését követő 7 munkanapon belül előzetesen jóváírja, az eredeti értéknapal. A jóváírás csak akkor tekinthető véglegesnek, ha a panasz jogosságáról a kivizsgálás során az OTP Bank Nyrt. meggyőződött, és erről a Szerződő Felet értesítette. A panasz kivizsgálásának érdemi befejezéséig az érintett Kártyaszámla nem szüntethető meg.

Bank nem teljesít előzetes jóváírást különösen, de nem kizárólagosan az alábbi esetekben:

- a) Kártyabirtokos által jóvá nem hagyott tranzakciók esetén (a Pénzforgalmi szolgáltatásról szóló Üzletszabályzat szerint),
- b) zárolt tétel esetében, valamint
- c) amennyiben hatósági eljárás van folyamatban az ügyben.

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

Az OTP Bank Nyrt. a panaszkezelési eljárás során is jogosult letiltani a kártyát:

- a) ha a kártyával telefonon, levélben vagy interneten keresztül végrehajtott tranzakcióval kapcsolatos panasz érkezett,
- b) ha a kártya elvesztéséről / ellopásáról, vagy a kártyával történt visszaélésről tudomást szerez, és azt nem tiltották le,
- c) ha a Szerződő Fél vagy a Kártyabirtokos nem tartja be a kártyára vonatkozó szerződésben és a hatályos vonatkozó jogszabályokban foglaltakat.

A panaszok ügyintézésének határideje a bejelentés időpontjától számított 360 nap azon bankkártyás panaszok esetében, amelyek során az OTP Bank Nyrt.-nek a Nemzetközi Kártyaszervezetek előírásai szerinti eljárást kell követnie.

Amennyiben ezen panaszokra nem adható válasz a panasz közlését követő 15 munkanapon belül, a Bank tájékoztatja az ügyfelet a késedelem okáról, egyben lehetőség szerint megjelöli vizsgálat befejezésének várható időpontját.

Abban az esetben, ha a Szerződő Fél olyan bankközi panaszkezelési eljárásra ad megbízást, amelyet az OTP Bank Nyrt. nem tart indokoltnak, úgy annak a Nemzetközi Kártyaszervezetek által felszámított költségét a Szerződő Fél viseli. Az eljárás várható áthárított költségéről az OTP Bank Nyrt. az eljárás elindítása előtt tájékoztatja a Szerződő Felet.

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

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

Az OTP Bank Nyrt. nem részese a Szerződő fél / Kártyabirtokos és bármelyik elfogadóhely között felmerülő, a nem közvetlenül kártya használatával összefüggő jogvitának. Ezen jogvitában a szükséges tájékoztatás és adat megadására a banktitokra vonatkozó jogszabályok, a kártyára vonatkozó szerződésben foglaltak és a Kártyabirtokos erre vonatkozó írásbeli nyilatkozata szerint jogosult.

### **MCO ISIC kártyára vonatkozó speciális rendelkezések**

MCO ISIC kártya esetén az igazolványkép minőségére vonatkozó panaszokat az OTP Bank Nyrt. nem fogad el.

Az ISIC kártya diákigazolvány funkciójával kapcsolatos panaszt (nem fogadták el a diákigazolványt, stb.) a [www.isic.org](http://www.isic.org) címen a „contact” fülön keresztül e-mailben, valamint a +44/20 87628110 telefonszámon lehet bejelenteni.

### **Prepaid Kártyára vonatkozó speciális rendelkezések**

Prepaid Kártya esetén panasz a vitatott tranzakció vagy esemény napjától számított 30 napon belül, a későbbiekben a szerződés megszűnése (jogvesztő határidő) előtt nyújtható be.

A jóváírást az OTP Bank Nyrt. a panasz kivizsgálásának eredményétől függően haladéktalanul teljesíti.

### **Hitelkártyára vonatkozó speciális rendelkezések**

Panasz benyújtása nem jelent mentességet a Minimum fizetendő összeg rendezése alól.

### **Más hazai, valamint külföldi bank által kibocsátott kártyára vonatkozó panasz kezelése**

Más hazai, valamint külföldi bank által kibocsátott kártyára vonatkozó panasz esetén az OTP Bank Nyrt. tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy panaszával - összhangban a kártyatársasági szabály előírásaival - a kivizsgáláshoz szükséges információkkal rendelkező kártyakibocsátó bankot kell megkeresnie.

## **6. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK**

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 panaszára kapott válasszal nem ért egyet, esetleg új információval vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti a Központi Panaszkezelési Főosztálytól a 1. pontban megjelölt elérhetőségek valamelyikén a panaszra adott válasz felülvizsgálatát. Ebben az esetben újabb panaszának kivizsgálása egy magasabb döntéshozói szintre kerül.

Abban az esetben, ha a fogyasztónak minősülő Ügyfél a kapott választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy felmerülő panaszát az OTP Bank Nyrt. nem megfelelően kezelte, azt elutasította, lehetősége van panaszával írásban az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatához fordulni, illetve az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testület, vagy a bíróság eljárását kezdeményezni.

Magyar Nemzeti Bank  
levelezési címe: MNB 1534 Budapest, BKKP Pf. 777  
telefon: (06 80) 203-776  
e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.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@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.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 a kettő millió 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 bankfiókjainkban. Az Ügyfél az OTP Bank Nyrt. bármely az 1. pontban feltüntetett 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 eljárásán 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 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/>

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.

## **PANASZKEZELÉSRE VONATKOZÓ KIEGÉSZÍTŐ ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ**

Az adatkezelés 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 rendeletnek (a továbbiakban: GDPR vagy Általános Adatvédelmi Rendelet) és az információk önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) rendelkezéseinek megfelelően történik.

Az **OTP Bank Nyrt.** (székhely: 1051 Budapest, Nádor u.16., a továbbiakban: Bank vagy Társaság) minden esetben biztosítja az általa kezelt személyes adatok tekintetében az adatkezelés jogszerűségét és célhoz kötöttségét. A tájékoztató célja, hogy a Bank panaszkezelési eljárása során az érintettek teljeskörű tájékoztatást kapjanak személyes adataik kezeléséről.

A társaság fenntartja a jogot jelen tájékoztató módosítására, az ezzel kapcsolatos értesítésről a módosított Tájékoztató honlapon történő közzétételével gondoskodik.

### **1. ADATKEZELŐ NEVE ÉS ELÉRHETŐSÉGEI**

Adatkezelő neve: OTP Bank Nyrt.  
Székhelye: 1051 Budapest, Nádor utca 16.  
Postacíme: OTP Bank Nyrt., 1876 Budapest  
E-mail címe: [informacio@otpbank.hu](mailto:informacio@otpbank.hu)  
Telefonszáma: (+36 1/20/30/70) 3 666 666  
Honlap: [www.otpbank.hu](http://www.otpbank.hu)

### **2. A JELEN ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ SZERINTI ADATKEZELÉS JELLEMZŐIT A KÖVETKEZŐ TÁBLÁZAT FOGLALJA ÖSSZE**

ADATKEZELÉS CÉLJA	ADATKEZELÉS JOGALAPJA	ÉRINTETTEK ÉS KEZELT ADATOK KÖRE	ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA
<p>Banki ügyféltől érkező panaszok rögzítése, kezelése, megválaszolása, rendezése, nyilvántartása</p>	<p>GDPR 6.cikk (1) c) pontja szerinti jogi kötelezettség teljesítése [a Hpt. 288. § és a 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet, valamint a 66/2021 (XII.20.) MNB rendelet 6. §-a alapján]</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- név</li> <li>- számlaszám</li> <li>- kártyaszám</li> <li>- ügyfélszám</li> <li>- panasszal érintett szerződés száma</li> <li>- lakcím/állandó lakcím</li> <li>- levelezési cím</li> <li>- telefonszám</li> <li>- e-mail cím</li> <li>- bejelentés azonosító (iktatószám)</li> <li>- panasz tartalma</li> <li>- hang- és vagy képfelvétel, videófelvétel</li> <li>-</li> </ul>	<p>Az adatok tárolásának jogalapja a GDPR 6.cikk (1) c) pontja szerinti jogi kötelezettség teljesítése, az alábbiak szerint:</p> <p><b>Hpt. 288. § (2)</b> panasz lezárásától számított 5 évig</p> <p><b>Pmt. 57. § (1)</b> panasz lezárásától számított 8 évig</p> <p><b>Számv.tv. 169. § (2)</b> a panasz lezárásától számított legalább 8 évig</p> <p><b>Pmt. 58. § (1)</b> Hatóság megkeresésére a megkeresésben meghatározott ideig, legfeljebb a panasz lezárásától számított 10 évig</p>
<p>Nem banki ügyféltől érkező panaszok rögzítése, kezelése, megválaszolása, rendezése, nyilvántartása</p>	<p>GDPR 6.cikk (1) c) pontja szerinti jogi kötelezettség teljesítése [a Hpt. 288. § és a 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet, valamint a 66/2021 (XII.20.) MNB rendelet 6. §-a alapján]</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- név</li> <li>- lakcím/állandó lakcím</li> <li>- levelezési cím</li> <li>- telefonszám</li> <li>- e-mail cím</li> <li>- bejelentés azonosító (iktatószám)</li> <li>- panasz tartalma</li> </ul>	<p><b>Hpt. 288. § (2)</b> panasz lezárásától számított 5 évig</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- hang- és vagy képfelvétel, videófelvétel</li> </ul>	
Panasznak nem minősülő bejelentés, információkérés kezelése	GDPR 6.cikk (1) c) pontja szerinti jogi kötelezettség teljesítése [a Hpt. 288. § és a 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet, valamint a 66/2021 (XII.20.) MNB rendelet 6. §-a alapján]	<ul style="list-style-type: none"> <li>- név</li> <li>- lakcím/állandó lakcím</li> <li>- levelezési cím</li> <li>- telefonszám</li> <li>- e-mail cím</li> <li>- bejelentés azonosító (iktarószám)</li> <li>- bejelentés tartalma</li> <li>- hang- és/ vagy képfelvétel, videófelvétel</li> </ul>	<b>Hpt. 288. § (2)</b> panasz lezárásától számított 5 évig
Ügyfélbejelentés-kezelés minőségének visszamérése e-mailben történő kommunikáció útján	GDPR 6.cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti jogos érdek Az OTP Bank Nyrt. a megjelölt személyes adatokat a szolgáltatás minőségének javításához, szolgáltatásfejlesztési célú elemzéshez, minőségbiztosításhoz használja fel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- név</li> <li>- e-mail cím</li> </ul>	E-mail válasz beérkezésétől számított 1 évig
Visszahíváskérő adatlap, visszahíváskérés vagy panaszjegyzőkönyv rögzítése	GDPR 6.cikk (1) c) pontja szerinti jogi kötelezettség teljesítése [a Hpt. 288. § és a 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet, valamint a 66/2021 (XII.20.) MNB rendelet 6. §-a alapján]	<ul style="list-style-type: none"> <li>- név</li> <li>- számlaszám</li> <li>- kártyaszám</li> <li>- ügyfélszám</li> <li>- panasszal érintett szerződés száma</li> <li>- lakcím/állandó lakcím</li> <li>- levelezési cím</li> <li>- telefonszám</li> <li>- e-mail cím</li> </ul>	Visszahíváskérő adatlap az adatlap rögzítésétől számított 180 napig  Visszahíváskérés, panasz rögzítése esetén <b>Hpt. 288. § (2)</b>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- bejelentés azonosító (iktatószám)</li> <li>- panasz tartalma</li> <li>- hang- és vagy képfelvétel, videófelvétel</li> </ul>	<p>panasz lezárásától számított 5 évig</p> <p><b>Pmt. 57. § (1)</b> panasz lezárásától számított 8 évig</p> <p><b>Számv.tv. 169. § (2)</b> a panasz lezárásától számított legalább 8 évig</p> <p><b>Pmt. 58. § (1)</b> Hatóság megkeresésére a megkeresésben meghatározott ideig, legfeljebb a panasz lezárásától számított 10 évig</p>
--	--	--	---

A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti fogyatékos személy fogyatékoságára (mozgáskorlátozott, vak/gyengénlátó, siket/nagyothalló, írásképtelen/olvasni nem tudó) vonatkozó különleges adatot kizárólag az Érintett írásbeli hozzájáruló nyilatkozata alapján kizárólag az ügyfél-tájékoztatás és kapcsolatfelvétel módja, valamint a szükséges speciális bánásmód meghatározása céljából – a személyre szabott ügyintézés érdekében – kezeli

Az OTP Bank Nyrt. a panaszkezelés során az Általános Adatvédelmi Tájékoztató 2. pontjában meghatározott adatcsoportokon felül a Panaszos által a bejelentésében közölt egészségügyi adatot, illetve harmadik fél szolgáltató igénybevételeivel kapcsolatban megadott adatokat is kezeli, mivel ez esetben azt az Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 11. pontjában foglaltak alapján az Érintett félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi. A bejelentésben való egészségügyi adatközléssel a panaszos a GDPR 9. cikk (2) bekezdés a) pontja szerinti beleegyezését adja az őt érintő személyes adat kezeléséhez.

### 3. AZ ADATVÉDELMI TISZTVISELŐ ADATAI

Adatvédelmi tisztviselő neve: Gázmár Zoárd  
 Postacíme: 1131 Budapest, Babér u. 9.  
 E-mail címe: [adatvedelem@otpbank.hu](mailto:adatvedelem@otpbank.hu)

### 4. A SZEMÉLYES ADATOK FORRÁSA



A Bank az ügyfélbejelentések kezelése során az alábbi természetes személyek (a továbbiakban: Érintett) személyes adatait kezeli:

- a) az OTP Bank Nyrt. szolgáltatásainak igénybevétele céljából az OTP Bank Nyrt.-vel kapcsolatba kerülő, az OTP Bank Nyrt. szolgáltatásait igénybe vevő természetes személy (pl. számlatulajdonos, fő-, társkártya-birtokos, adós, adóstárs),
- b) az OTP Bank Nyrt. szolgáltatásait igénybe vevő természetes személyeket képviselő, illetve érdekében eljáró természetes személy (törvényes képviselő, szülő, gyám, gondnok, meghatalmazott, névadó),
- c) az OTP Bank Nyrt.-szolgáltatásait igénybe vevő természetes személyek örököse(i), elhalálozás esetére adott rendelkezés kedvezményezettje(i),
- d) az OTP Bank Nyrt. szolgáltatásainak igénybevétele céljából az OTP Bank Nyrt.-vel kapcsolatba kerülő, az OTP Bank Nyrt. szolgáltatásait igénybe vevő jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet (pl. polgári jogi társaság, civil társaság, társasház, bíróság által nyilvántartásba nem vett más szervezetek) részéről az OTP Bank Nyrt.-vel kapcsolatba kerülő természetes személy (pl. törvényes képviselő, rendelkezésre jogosult, tényleges tulajdonos),
- e) az OTP Bank Nyrt. szolgáltatásának nyújtásával érintett egyéb természetes személy (pl. kezes, fedezetül szolgáló ingatlan tulajdonosa, hasznélvezője, hozzátartozó, eltartott, más együtt költözők, kedvezményezett, zálogkötelezett, óvadékot nyújtó),
- f) Felszámoló biztos, vagyonfelügyelő, családi vagyonfelügyelő, végelszámoló,
- g) Egyéb, a fenti érintetti körbe nem tartozó természetes személy.

## 5. A SZEMÉLYES ADATOK CÍMZETTJEI

Címzettnek tekinthető az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél-e.

### 5.1. ADATTOVÁBBÍTÁSOK

Az OTP Bank Nyrt. az ügyfélbejelentések kezelése kapcsán a jogszabályokban meghatározott eseteken (pl. felügyeleti szervek) felül létrejött szerződések teljesítése érdekében adatot továbbít a megjelölt célokból:

ADATTOVÁBBÍTÁS CÍMZETTJE	AZ ADATTOVÁBBÍTÁS BAN ÉRINTETT ADATOK	ADATTOVÁBBÍTÁS CÉLJA
Felügyeleti szervek (Magyar Nemzeti Bank, Pénzügyi Békéltető testület)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- név</li> <li>- számlaszám</li> <li>- kártyaszám</li> <li>- ügyfélszám</li> <li>- panasszal érintett szerződés száma</li> </ul>	Felügyeleti megkeresésre történő válaszadás

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- lakcím/állandó lakcím</li> <li>- levelezési cím</li> <li>- telefonszám</li> <li>- e-mail cím</li> <li>- bejelentés azonosító (iktatószám)</li> <li>- panasz tartalma</li> <li>- válasz tartalma <ul style="list-style-type: none"> <li>- választ megalapozó adatok, dokumentumok</li> </ul> </li> <li>- kép- és vagy hangfelvétel, videófelvétel</li> </ul>	
<p>A Pénzügyi Békéltető Testület előtt a Bankot képviselő ügyvéd/ügyvédi iroda</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- név</li> <li>- számlaszám</li> <li>- kártyaszám</li> <li>- ügyfélszám</li> <li>- panasszal érintett szerződés száma</li> <li>- lakcím/állandó lakcím</li> <li>- levelezési cím</li> <li>- telefonszám</li> <li>- e-mail cím</li> <li>- bejelentés azonosító (iktatószám)</li> <li>- panasz tartalma</li> <li>- válasz tartalma <ul style="list-style-type: none"> <li>- választ megalapozó adatok, dokumentumok</li> </ul> </li> </ul>	<p>A Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárásban a Bank képviselete céljából</p>
<p>Groupama Biztosító Zrt.</p>	<p>Groupama Biztosító Zrt. biztosítási termékkel, a termék értékesítésével, illetve az egyes biztosítási termékekhez kapcsolódó biztosítási szolgáltatásra vonatkozó</p>	<p>A Bankhoz beérkező panasz illetékességéből történő továbbítása válaszadás céljából</p>

	ügyfélbejelentésben szereplő adatok	
OTP Pénzügyi Pont Kft.	OTP PP Kft. tevékenységére (működésére, adminisztrációjára, szolgáltatásaira) vonatkozó ügyfélbejelentésben szereplő adatok	A Bankhoz beérkező panasz illetékességéből történő továbbítása válaszadás céljából
OTP Ingatlanlízing Zrt.	OTP Ingatlanlízing (Lakáslízing) Zrt termékére vagy annak Bank általi értékesítésére vonatkozó ügyfélbejelentésben szereplő adatok	A Bankhoz beérkező panasz illetékességéből történő továbbítása válaszadás céljából
OTP Ingatlanpont Kft	OTP Ingatlanpont Kft szolgáltatására vonatkozó ügyfélbejelentésben szereplő adatok.	A Bankhoz beérkező panasz illetékességéből történő továbbítása válaszadás céljából
Merkantil Bank Zrt.	Merkantil Bank Zrt. nem a Bank által közvetített, forgalmazott termékére, tevékenységére vonatkozó ügyfélbejelentésben szereplő adatok	A Bankhoz beérkező panasz illetékességéből történő továbbítása válaszadás céljából

## 5.2. ADATFELDOLGOZÓ

Társaságunk a 2. pontban említett adatkezelései kapcsán adatfeldolgozókat vesz igénybe az alábbiak szerint:

Adatfeldolgozó neve	Székhely	Adatfeldolgozói feladat leírása
OTP Faktoring Követeléskezelő Zrt.	1066 Budapest, Mozsár utca 8.	Engedményezett követeléssel kapcsolatos a panaszbejelentések adatainak, valamint a kivizsgálásuk során rögzítésre kerülő adatok kezelése, nyilvántartása

Groupama Biztosító Zrt.	1146 Budapest, Erzsébet királyné útja 1/C.	Biztosítási szolgáltatással is kapcsolatos panaszbejelentések adatainak, valamint a kivizsgálásuk során rögzítésre kerülő adatok kezelése, nyilvántartása
OTP Ingatlanpont Kft.	1138 Budapest, Váci út 135-139. A. épület	Az OTP Ingatlanpont Kft. tevékenységével kapcsolatos panaszbejelentések adatainak, valamint a kivizsgálásuk során rögzítésre kerülő adatok kezelése, nyilvántartása
OTP Jelzálogbank Zrt.	1138 Budapest, Váci út 135-139. D. épület	Az OTP Jelzálogbank Zrt. által nyújtott ingatlan fedezetű hitellel kapcsolatos panaszbejelentések adatainak, valamint a kivizsgálásuk során rögzítésre kerülő adatok kezelése, nyilvántartása
OTP Ingatlanlízing Zrt.	1012 Budapest, Vérmező u. 4. (MBC irodaház)	Az OTP Ingatlanlízing Zrt.. tevékenységével kapcsolatos panaszbejelentések adatainak, valamint a kivizsgálásuk során rögzítésre kerülő adatok kezelése, nyilvántartása
OTP Lakástakarék Zrt.	1138 Budapest, Váci út 135-139. D. épület	Az OTP lakástakarék pénztári konstrukcióval kapcsolatos panaszbejelentések adatainak, valamint a kivizsgálásuk során rögzítésre kerülő adatok kezelése, nyilvántartása
Merkantil Váltó és Vagyonbefektető Bank Zrt.	1051 Budapest, József Attila u. 8.	A Merkantil Váltó és Vagyonbefektető Bank Zrt. tevékenységével kapcsolatos panaszbejelentések adatainak, valamint a kivizsgálásuk során rögzítésre kerülő adatok kezelése, nyilvántartása
OTP Mobil Szolgáltató Kft.	1138 Budapest, Váci út 135-139. A. épület	Az OTP Mobil Szolgáltató Kft. tevékenységével kapcsolatos panaszbejelentések adatainak, valamint a kivizsgálásuk során rögzítésre kerülő adatok kezelése, nyilvántartása
		Az OTP Pénztárszolgáltató Zrt. tevékenységével kapcsolatos

OTP Pénztárszolgáltató és Tanácsadó Zrt.	1138 Budapest, Váci út 135-139. A. épület	panaszbejelentések adatainak, valamint a kivizsgálásuk során rögzítésre kerülő adatok kezelése, nyilvántartása
OTP Pénzügyi Pont Kft.	1138 Budapest, Váci út 135-139 A épület	OTP Pénzügyi Pont Kft. tevékenységével kapcsolatos panaszbejelentések adatainak, valamint a kivizsgálásuk során rögzítésre kerülő adatok kezelése, nyilvántartása

A fentiekben túl további címzettek körében előfordulhat, hogy egyes hatóságok, közfeladatot ellátó szervek, bíróságok, személyes adatok közlése céljából megkereshetik Társaságunkat. Társaságunk e szervek részére – amennyiben az érintett szerv a pontos célt és az adatok körét megjelölte – személyes adatot csak annyit és olyan mértékben ad ki, amely a megkeresés céljának megvalósításához elengedhetetlenül szükséges, és amennyiben a megkeresés teljesítését jogszabály írja elő.

## 6. Az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogai és jogorvoslati lehetőségei

A személyes adatai felett Ön rendelkezik. A GDPR alapján ezt többféleképpen teheti meg. Az alábbiakban arról tájékoztatjuk, hogy adatkezelésünk során milyen jogokat gyakorolhat.

Felhívjuk a figyelmét arra, hogy a jogait a saját személyes adatai felett gyakorolhatja. Az adatkezelő a beazonosításáig megtagadhatja az Ön jogainak az érvényesítését. Az Adatkezelő kizárólag az Önről kezelt személyes adatai alapján igyekszik beazonosítani Önt, és nem kötelezhető arra, hogy további adatokat szerezzen be ehhez.

A hozzájáruláson alapuló adatkezelés esetében a hozzájárulás minden esetben önkéntes és – az adatkezelés időtartama alatt – bármikor visszavonható. A hozzájárulás visszavonásának szándékát az 1. pontban megjelölt elérhetőségek bármelyikén jelezheti az Adatkezelő számára. A visszavonás nem érinti az azt megelőző adatkezelés jogszerűségét.

Az érintett – GDPR 12-21. cikkei szerint – kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést, azok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, illetve tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen, valamint élhet az adathordozhatósághoz való jogával.

### 6.1. Hozzáféréshez való jog

Önnek joga van ahhoz, hogy tájékoztatást kapjon arról, hogy a személyes adatait kezeljük-e, továbbá ahhoz is joga van, hogy a következő információkat megismerje:

- Az adatkezelés célját vagy céljait;

- a kezelt személyes adatainak kategóriáit;
- azok körét, akiknek a személyes adatait továbbítjuk, különös tekintettel azokra az esetekre, amikor a személyes adatait harmadik országba vagy nemzetközi szervezethez továbbítjuk;
- a személyes adatok kezelésének tervezett időtartamát;
- azokat a közigazgatási vagy igazságszolgáltatási szerveket, amelyeknél panasszal élhet;
- amennyiben nem Öntől közvetlenül származnak a személyes adatok, akkor annak a forrását;
- annak a tényét, hogy a személyes adatait automatizáltan kezeljük, azaz egy olyan eljárásban amelynek során a személyes adatokat az Ön személyéhez fűződő bizonyos személyes jellemzők értékelésére, elemzésére vagy előrejelzésére használjuk. Személyes jellemzők lehetnek például a munkahelyi teljesítménye, a gazdasági helyzete, az egészségi állapota, a személyes preferenciái, az érdeklődése, a megbízhatósága, a viselkedése, a tartózkodási helye vagy a mozgása.

Ön a személyes adatairól egy alkalommal ingyenes másolatot kérhet, illetve, ha elektronikusan adta be a kérelmét, akkor joga van arra, hogy olyan elektronikus formátumban kaphassa meg a másolatot, amelyet széles körben használnak, kivéve, ha Ön más formátumban kéri és annak a teljesítésére az adatkezelő képes. Felhívjuk a szíves figyelmét arra, hogy a másolat készítését megtagadhatjuk, amennyiben az más érintettek jogaira és szabadságára nézve hátrányos helyzetet teremthet.

## **6.2. Helyesbítéshez való jog**

Ön jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse az Önre vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, ahhoz is joga van, hogy kérje a hiányos személyes adatainak a kiegészítését.

## **6.3. Tiltakozás az adatkezelés ellen**

Önt megilleti, hogy a jogos érdeken alapú adatkezelés ellen tiltakozzon az [adatvedelem@otpbank.hu](mailto:adatvedelem@otpbank.hu) e-mail címen keresztül.

## **6.4. Törléshez való jog**

Ön jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje az Önre vonatkozó személyes adatokat.

Az Adatkezelő köteles arra, hogy az Önre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- Ön visszavonja a hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- az adatkezelés jogalapja jogos érdek, közérdek vagy közhatalmi jogosítvány, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy

- ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, Ön jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon az Önre vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen;
- a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- a személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- a személyes adatok gyűjtése 16. életévét be nem töltött kiskorú személyes adataival összefüggésben és az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

Az adattörlési kérelmet nem lehet teljesíteni, amennyiben az adatkezelés szükséges. Az adatkezelés szükséges az alábbi célok elérése érdekében:

- A véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
- a személyes adatok kezelését előíró, az Adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése, illetve közérdekből vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából;
- az adatkezelésre egészségügyi vagy munkahelyi egészségügyi célokból, valamint népegészségügyi közérdekből kerül sor;
- a személyes adatok kezelése közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból történik és a személyes adatok törlése valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy
- jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

### **6.5. Az adatkezelés korlátozása (zárolás)**

Ön jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

- Ön vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az Adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- az adatkezelés jogellenes, Ön azonban ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de Ön igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- az adatkezelés jogalapja jogos érdek, közérdek vagy közhatalmi jogosítvány és Ön tiltakozik az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az Adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az Ön jogos indokaival szemben.

### **6.6. Adathordozhatóság**

Ön jogosult arra, hogy az Önre vonatkozó és az Ön által az Adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható

formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az Adatkezelőt, ha:

- Az adatkezelés hozzájáruláson, vagy szerződésen alapul; és
- az adatkezelés automatizált módon történik.

Joga van ahhoz, hogy az Adatkezelő közvetlenül továbbítsa egy másik adatkezelőnek, amennyiben ez technikailag megvalósítható.

Az adathordozhatóság korlátját képezheti más érintettek jogai és szabadságai.

## **6.7. Jogorvoslati lehetőségek**

Az érintett a GDPR-ban meghatározott jogai megsértése esetén panasszal fordulhat az adatkezelőhöz az 1. pontban meghatározott elérhetőségeken.

Az érintett továbbá panaszt tehet a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (cím: Falk Miksa utca 9-11; Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.: 9.; Telefon: +36-1-391-1400; Fax: +36-1-391-1410; E-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)). Az érintettnek joga van más, így különösen a szokásos tartózkodási helye szerinti európai uniós tagállamban létrehozott, felügyeleti hatóságnál is panaszt tenni.

Az adatkezelővel szemben bíróság előtt is indítható per a személyes adatok kezelésére vonatkozó szabályok megsértése miatt. Az érintett a pert a Fővárosi Törvényszék előtt vagy a lakóhelye szerinti törvényszék előtt indíthatja meg. Magyarországon a törvényszékek elérhetősége az alábbi linken található: <http://birosag.hu/torvenyszekek>. Amennyiben az érintett szokásos tartózkodási helye az Európai Unió más tagállamában van, akkor a per a szokásos tartózkodási hely szerinti tagállam hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósága előtt is megindítható.

**OTP Bank Nyrt.**