

## **AZ OTP INGATLANLÍZING ZRT. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

Az OTP Ingatlanlízing Zrt. befogad, nyilvántartásba vesz, teljes körűen kivizsgál és megválaszol minden, a termékeivel vagy a szolgáltatásaival kapcsolatban felmerült panaszt a jelen panaszkezelési szabályzatban (a továbbiakban: „jelen Szabályzat”) foglalt rendelkezések szerint.

### **I. A panasz**

A jelen Szabályzat vonatkozásában panasznak minősül minden olyan, szóban vagy írásban előterjesztett kifogás, amelyben a bejelentő elégedetlenségét fejezi ki az OTP Ingatlanlízing Zrt. termékével, szolgáltatásával, illetve szervezeti egységének vagy munkatársának eljárásával kapcsolatban. Panasznak minősül továbbá amennyiben az ügyfél az OTP Ingatlanlízing Zrt.-nek a szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével kapcsolatos, a szerződés fennállása alatti, a szerződés OTP Ingatlanlízing Zrt. általi teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő, így különösen a szerződést érintő jogvita rendezésével kapcsolatos tevékenységét vagy mulasztását kifogásolja. Nem panasz a más pénzügyi intézmény magatartásával, tevékenységével vagy mulasztásával kapcsolatos kifogás, vagy csupán a pénzügyi intézmény közreműködésével folyó ügylet sorsáról, állásáról kért tájékoztatás. Az ügyfélbejelentés minősíthető jogosnak, illetve alaptalannak.

### **II. A panasz bejelentésének módjai**

#### **1. Szóbeli panasz bejelenthető:**

##### **a) személyesen:**

aa) az OTP Bank Nyrt. Ingatlanlízing terméket ajánló fiókjaiban azok nyitvatartási idejében (aktuális fióklista megtalálható az OTP Ingatlanlízing Zrt. honlapján: [www.otpingatlanlizing.hu](http://www.otpingatlanlizing.hu));

ab) továbbá az OTP Ingatlanlízing Zrt. székhelyén (1012 Budapest, Vérmező út 4.) az alábbi nyitvatartási időben:

hétfő: 14 - 17 óráig

kedd: 8 - 12 óráig

szerda: 14 - 17 óráig

csütörtök: 8 - 12 óráig.

##### **b) telefonon:**

az OTP Call Center éjjel-nappal hívható 06 1/20/30/70 366-6666-os, vagy a vidékről helyi tarifával hívható 06/40-366-666-os telefonszám 6-os menüpontjában.

Szóbeli panasz esetén az OTP Ingatlanlízing Zrt. felhívja a panaszos figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat.

## 2. Írásbeli panasz bejelenthető:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján az OTP Bank Nyrt. ingatlanlízing terméket ajánló fiókjaiban azok nyitvatartási idejében, továbbá az OTP Ingatlanlízing Zrt. székhelyén (1012 Budapest, Vérmező út 4.) nyitvatartási időben;
- b) postai úton az OTP Ingatlanlízing Zrt. postacímén: 1012 Budapest, Vérmező út 4.
- c) telefaxon az OTP Ingatlanlízing Zrt. (06 1) 457- 9801 faxszámán;
- d) továbbá elektronikus levélben az OTP Ingatlanlízing Zrt. honlapján is megtalálható info@otpingatlanlizing.hu e-mail címen.

Írásbeli panasz esetére az OTP Ingatlanlízing Zrt. lehetővé teszi a panasz Magyar Nemzeti Bank által rendszeresített formanyomtatványon történő benyújtását.

## 3. A panasz bejelentésével kapcsolatos további szabályok:

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Az OTP Ingatlanlízing Zrt. meghatalmazás mintáját a jelen Szabályzat I. sz. melléklete tartalmazza.

Az OTP Ingatlanlízing Zrt. a panasz beérkezését (akár szóban, akár írásban érkezik, ide nem értve a postai úton érkezettet) visszaigazolja, amellyel egyidejűleg írásbeli tájékoztatást nyújt panaszkezelési eljárásáról, valamint közli a panasz iktatási számát az azonosíthatóság érdekében.

### **a. A panasz kivizsgálása**

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

#### 1. Szóbeli panasz kivizsgálása

A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni.

A panaszt befogadó a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 (öt) évig meg kell őrizni (amennyiben más jogalapon hosszabb megőrzési határidő nem irányadó), melyről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az

ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá huszonöt napon belül térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvétel másolatát. Telefonon tett szóbeli panasz esetén a panaszt minden esetben vissza kell olvasni és azt az ügyféllel el kell fogadtatni.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, továbbá akkor, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az OTP Ingatlanlízing Zrt. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni, és mindkét esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a panasz közlését követő 30 napon belül kell megküldeni.

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

## 2. Írásbeli panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

### III. A szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől

- a) neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;

- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely az Ingatlanlízingnél nem áll rendelkezésére;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az OTP Ingatlanlízing Zrt. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, illetve az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

#### **IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség**

1. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

a) Pénzügyi Békéltető Testület (a 2013. évi CXXXIX. törvény 96. alapján, a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési címe: 1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 06-1-489-9700, 06-80-203-776 , e-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu));

b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányuló jogvita esetén; levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06 80 203 776, e-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)). Az MNB részére címzett kérelmét bármely Kormányablakon, vagy elektronikusan az Ügyfélkapun keresztül is leadhatja

c) bíróság.

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

3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére

a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

#### **V. A panasz nyilvántartása**

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni. A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- b) a panasz benyújtásának időpontját;
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- e) a panaszra adott válaszelevél postára adásának dátumát
- f) panaszos nevét, lakcímét.

A panaszt és az arra adott választ 5 (öt) évig meg kell őrizni (amennyiben más jogalapon hosszabb megőrzési határidő nem irányadó).

### **PANASZKEZELÉSRE VONATKOZÓ KIEGÉSZÍTŐ ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ**

Jelen Adatkezelési Tájékoztató az OTP Ingatlanlízing Zrt. (továbbiakban jelen panaszkezelésre vonatkozó rész tekintetében úgy is mint Adatkezelő) Általános Adatvédelmi Tájékoztatójának kiegészítése, a panaszkezelés során végzett adatkezelések pontosítása. A jelen Adatkezelési Tájékoztatót az Általános Adatvédelmi Tájékoztatóval együtt kell alkalmazni.

#### **Az adatkezelő és elérhetőségei:**

Az adatkezelő neve: **OTP Ingatlanlízing Zrt.**

Székhelye: 1012 Budapest, Vérmező út 4..

Postacíme: OTP Ingatlanlízing Zrt. – 1012 Budapest, Vérmező út 4.

E-mail címe: [info@otpingatlanlizing.hu](mailto:info@otpingatlanlizing.hu)

Telefonszáma: 06-1-457-9800

Honlap: [www.otpingatlanlizing.hu](http://www.otpingatlanlizing.hu)

Az adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjének:

Neve: Horváth Gábor

Postacíme: 1012 Budapest, Vérmező út 4.

E-mail címe: [adatkezeles@otpingatlanlizing.hu](mailto:adatkezeles@otpingatlanlizing.hu)

Az OTP Ingatlanlízing Zrt. OTP Bank Nyrt-vel közös adatkezelésbe tartozó tevékenységével (mely esetben Adatkezelő alatt az OTP Bank Nyrt. is értendő az alábbiakban) kapcsolatos panasz esetére az OTP Bank Nyrt. mint adatkezelő elérhetőségei:

Az Adatkezelő neve: **OTP Bank Nyrt.**

Székhelye: 1051 Budapest, Nádor u. 16.  
Postacíme: OTP Bank Nyrt. 1876 Budapest Központi Panaszkezelési Főosztály  
E-mail címe: informacio@otpbank.hu  
Telefonszáma: (06 1/30/20/70) 3 666 388  
Honlap: www.otpbank.hu

Az Adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjének adatai:

Neve: dr. Asztalán Csaba  
Postacíme: 1131 Budapest, Babér u. 9.  
E-mail címe: adatvedelem@otpbank.hu

### **Az érintettek adatainak kezelése:**

#### Az érintettek köre:

Az Adatkezelő a panaszkezelés során az alábbi természetes személyek (a továbbiakban: Érintett) személyes adatait kezelik:

- a) adós (lízingbevevő)
- b) adóstárs
- c) a potenciális ügyfél, az ügyfelet, potenciális ügyfelet képviselő természetes személy (szülő, meghatalmazott, törvényes képviselő, gondnok, tanú, névívó, gyám),
- d) elhalálozás esetére adott rendelkezés kedvezményezettje,
- e) örökös,
- f) kezes,
- g) felszámoló biztos, vagyonfelügyelő, családi vagyonfelügyelő, végelszámoló,
- h) zálogkötelezett,
- i) egyéb, a fenti érintetti körbe nem tartozó természetes személy

#### A kezelt/tárolt adatok köre:

Az Adatkezelő a panaszkezelés során az Általános Adatvédelmi Tájékoztató 2. pontjában meghatározott adatscsoportokon felül az alábbi adatscsoportba tartozó adatot kezel az Érintettekről:

- a) Panaszos által a bejelentésében közölt egészségügyi adat, amit az Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 11. pontjában foglaltak alapján az érintett félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelez, miszerint beleegyezését adja az őt érintő személyes adat kezeléséhez.

A panaszkezelés során kezelt/tárolt adatok pontos körét a Panaszkezelési Szabályzat rendelkezései, illetve a panaszkezelés során keletkezett egyéb dokumentumok tartalmazzák.

#### Az adatkezelés céljai:

Az Adatkezelő a fentiekben meghatározott adatokat az Általános Adatvédelmi Tájékoztató 3. pontjában meghatározott célokon felül az ott meghatározottakhoz képest az alábbi kiegészítések szerint kezeli:

- a panaszok rögzítése, nyilvántartása, kezelése, rendezése
- a panaszok nyomon követése az alábbiak érdekében:
  - a panasz okát képező tények feltárása alapján termékek, banki folyamatok javítása,

- rendszerszintű problémák, jogi kockázatok feltárása
- ügyfélbejelentés-kezelés hatásának visszamérése érdekében indított telefonhívás
- panaszos által, a kivizsgálás eredményével kapcsolatban telefonon kezdeményezett hívás és fogyasztói igény esetén visszahíváskérő adatlap vagy panaszjegyzőkönyv rögzítés
- az Adatkezelő panaszkezelési tevékenységének, működésének ellenőrzése, felügyelete, illetve az ezek érdekében tett intézkedések biztosítása felügyeleti, hatósági megkeresés érdekében.

#### Az adatkezelés jogalapjai:

Az Adatkezelő a panaszok kezelése során az Általános Adatvédelmi Tájékoztató 4. pontjában felsorolt jogcímek alapján kezeli.

Az Adatkezelő a fentiekben meghatározott személyes adatokat elsődlegesen kötelező adatkezelés jogcímén kezeli. Az ettől eltérő esetekben jelen Tájékoztató megjelöli az adott jogcím alapján kezelt adatcsoport(ka)t.

#### Személyes adatok címzettjei:

A panaszkezelés során az Adatkezelőnél a személyes adatok címzettje a panasz rögzítését, kivizsgálását, rendezését ellátó, illetve a vizsgálat eredményét ellenőrző munkavállaló. Továbbá az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi vagy bármely egyéb szerv, mellyel a panaszkezelés kapcsán a személyes adatot az Adatkezelő közli.

Az Adatkezelő kizárólag a vonatkozó üzletszabályzatban meghatározott adatfeldolgozókat veszi igénybe.

Az adatkezeléssel kapcsolatban további információ a [www.otpingatlanlizing.hu](http://www.otpingatlanlizing.hu), illetve a [www.otpbank.hu](http://www.otpbank.hu) honlapon található.

#### Jogorvoslat

Az Általános Adatvédelmi Tájékoztató 23. pontjában meghatározottak szerint.

Melléklet:

I. számú melléklet: Meghatalmazás minta

Jelen Szabályzat a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény és a 28/2014. (VII. 23.) MNB rendelet rendelkezéseivel összhangban készült.

**I. számú melléklet****Meghatalmazás minta**

Alulírott ..... (ügyfél neve)

..... (ügyfél címe)

mint meghatalmazó ezúton meghatalmazom

..... (meghatalmazott neve)

..... (meghatalmazott címe)

meghatalmazottat, hogy helyettem és nevemben, teljes jogkörben eljárva, az **OTP Ingatlanlízing Zrt.** (székhely: 1012 Budapest, Vérmező út 4.; nyilvántartja a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága 01-10-045229 cégjegyzékszám) előtt ellássa képviselőmet az OTP Ingatlanlízing Zrt. alábbi termékével, illetve szolgáltatásával kapcsolatban felmerült panaszom kivizsgálására irányuló panaszkezelési eljárásban:

.....

..... (a panasz megjelölése)

A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a fentiekben meghatározott panaszkezelési eljárásban való képviselőre jogosít.

Kelt: ....., 201.....

.....

Meghatalmazó

.....

Meghatalmazott

**Előttük mint tanúk előtt:**

Név: ..... Név: .....

Lakcím: ..... Lakcím: .....

Aláírás: ..... Aláírás: .....