

Panaszkezelési fogalomtár

Panasz, reklamáció: Minden olyan szóban vagy írásban előterjesztett kifogás, amelyben a bejelentő elégedetlenségét fejezi ki az OTP Bank Nyrt. (a továbbiakban: 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.

Nem panasz: Amennyiben az ügyfél meglévő szerződésével kapcsolatban kérelmet fogalmaz meg, a banki termékekről, szolgáltatásokról információt kér, ezek fejlesztésére javaslatot tesz, vagy ezeket érintően – kritikai észrevételt nem tartalmazó – véleményt fogalmaz meg.

Kérelem: Minden olyan megkeresés, amelyben a bejelentő arra vonatkozóan fogalmaz meg igényt, hogy egyedi bánásmódban részesüljön. Kérelemnek számít továbbá, amikor a bejelentő valamely okra, körülményre hivatkozva kéri fennálló szerződésének módosítását.

Javaslat, vélemény: A meglévő szolgáltatások, termékek továbbfejlesztésére vagy új szolgáltatások bevezetésére tett javaslat, vagy ezeket érintő vélemény.

Elismerés, dicséret: A szolgáltatással, ügyintézésével, valamint a termékekkel kapcsolatos pozitív visszajelzés, mely nem tartalmaz egyéb, szerződést érintő kérést, kérelmet.

Pénzügyi közreműködést érintő panasz: Azoknál a tranzakciónál, melyeknél a Bank pénzügyi közreműködőként vállal szerepet, az ügyfél a felmerülő észrevételeit a pénzügyi teljesítésre vonatkozóan a Banknál, míg a vásárolt termékkel, igénybe vett szolgáltatással kapcsolatban a kereskedőnél, illetve szolgáltatójánál jelezheti.

Panaszkezelési formanyomtatvány: Az írásbeli panasz benyújtásához alkalmazható, a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett formanyomtatvány, mely a bank ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben, valamint honlapjáról is elérhető, illetve ügyfélszolgálati elérhetőségein postai úton is igényelhető.

Jogorvoslati lehetőség: Abban az esetben, ha az ügyfél a Banktól kapott választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy felmerülő panaszát a Bank nem megfelelően kezelte, azt elutasította, fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál, illetve a szerződéssel kapcsolatos jogvita esetén az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy bírósághoz fordulhat.

Kártérítés: Aki másnak jogellenesen kárt okoz, köteles azt megtéríteni. A kártérítési felelősség négy feltétel együttes megléte esetén áll fenn: jogellenesség, felróhatóság, kár bekövetkezése, ok-okozati összefüggés a károkozó magatartása és a kár bekövetkezése között.

Visszatérítési igény (refund): A csoportos beszedési megbízások alapján beszedett összegek vonatkozásában élhetnek ezzel az ügyfelek, amennyiben

- a/ a jóváhagyás időpontjában a számlatulajdonos a fizetési művelet összegét nem ismerte, és
- b/ a fizetési művelet összege meghaladta azt az összeget, amely a számlatulajdonos részéről az adott helyzetben ésszerűen elvárható volt, feltéve, hogy a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatójának székhelye az EGT területén található.