

## Panaszkezelési Politika

Az OTP Bank Nyrt. (a továbbiakban: Bank) a 2014/65/EU irányelvnek, valamint a Bizottság 2017/565 rendeletének való megfelelés érdekében az alábbi Panaszkezelési Politikában foglaltak alapján jár el.

A Bank a panaszok kezelését a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvényben, 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, valamint a Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI. 25.) számú ajánlásában foglaltaknak megfelelően végzi. Tevékenységét szabályozza a Bizottság (EU) 2017/565 felhatalmazáson alapuló rendelete a 2014/65/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek a befektetési vállalkozások szervezeti követelményei és működési feltételei, valamint az irányelv alkalmazásában meghatározott kifejezések tekintetében történő kiegészítéséről is.

A Bank célja a Bank tevékenységét érintő panaszok hatékony és gyors kezelése, A panaszkezelés részletes folyamatát, eljárásait Panaszkezelési Szabályzatában rögzíti.

A Bank fogadja, nyilvántartásba veszi és kivizsgálja a Bankkal kapcsolatba kerülő természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet – beleértve az egyéni vállalkozókat, mezőgazdasági őstermelőket, társasházi közösségeket is - (továbbiakban: Ügyfél) szóban vagy írásban előterjesztett mindazon panaszát, amelyben az 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. A Bank fogadja, nyilvántartásba veszi és kivizsgálja a Bank Etikai Kódexében meghatározott értékek megsértésére, az abban meghatározott értékekkel ellentétes, annak megszegését jelentő magatartásra vagy mulasztásra vonatkozó panaszbejelentésként érkező etikai bejelentéseket is.

Panaszkezelési tevékenysége során a Bank a befektetők védelme érdekében az Ügyfelek számára lehetővé teszi, hogy kifejezésre juttassák a befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedetlenségüket is. A Bank megfelelési funkciója keretében – a befektetési szolgáltatások vonatkozásában – folyamatosan nyomon követi a panaszkezelési folyamat működését, melynek során a befektetővédelem és

az általános ellenőrzési feladatok keretében a panaszokat meghatározó információforrásnak tekinti.

A Bank a panasz benyújtásáért és annak kivizsgálásáért az Ügyféllel szemben külön díjat nem számíthat fel.

A Bank a jogszabályokban és más felügyeleti szabályozó eszközökben megfogalmazott fogyasztóvédelmi előírásoknak való megfelelést mind belső üzletmenetében, mind az ügyfelekkel kapcsolatos magatartásában folyamatosan szem előtt tartja.

A Bank a panaszkezelés során együttműködő, rugalmas, segítőkész szolgáltatói magatartásra törekszik. Gondoskodik a panaszban felvetett problémák, kifogások kivizsgálásáról, és ennek érdekében összegyűjti, megvizsgálja a panasszal kapcsolatos valamennyi lényeges bizonyítékot, információt.

A Bank a panaszra adott érdemi, kifejtő választ közérthetően fogalmazza meg, és úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

Az Ügyfél a panasz elutasítását követően az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatánál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, a szerződéssel kapcsolatos jogvita esetén az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy bírósághoz fordulhat.

A panaszok kezeléséről, valamint az elvégzett vagy elvégzendő jogorvoslati intézkedésekről a Bank felső vezetése felé legalább negyedéves gyakorisággal jelentés készül. A Bank a panaszokról és azok kezeléséről az érintett illetékes hatóságoknak, valamint az alternatív vitarendezési fórumoknak is megfelelő tájékoztatást ad.

Jelen Panaszkezelési Politika 2022. október 24. napjától lép hatályba.