

Az OTP Lakáslízing Zrt. Panaszkezelési Szabályzata

Az OTP Lakáslízing Zrt. befogad, nyilvántartásba vesz és kivizsgál minden, a termékeivel vagy a szolgáltatásaival kapcsolatban felmerült panaszt.

1. Bejelentés módja

Az ügyfelek a panaszokat az alábbi módon nyújthatják be Bankunkhoz:

Interneten, 0-24 óráig

- elektronikusan az OTP Lakáslízing Zrt. honlapján is megtalálható info@otplakaslizing.hu email címen

Telefonon, hétfőtől csütörtökig 9- 17 óráig, pénteken 9- 14.30-ig

- az OTP Lakáslízing Zrt. központi számán: (06 1) 457- 9800

Levélben

- az OTP Lakáslízing Zrt. postacímén: 1012 Budapest, Vérmező út 4.
- telefaxon: a (06 1) 457- 9801 faxszámon

Személyesen, hétfőtől csütörtökig 9- 17 óráig, pénteken 9- 14.30-ig

- az OTP Lakáslízing Zrt. székhelyén: 1012 Budapest, Vérmező út 4.

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

- ügyfél neve
- ügyfél állandó lakcíme/levelezési címe
- ügyfél telefonszáma
- ügyfél email címe (ha elektronikus levélben vár választ)
- panasz oka
- panaszos igénye

2. Bejelentés fogadása, kivizsgálása

Az ügyfélnek lehetősége van telefonon, illetve írásban időpontot kérni az észrevételére vonatkozó jegyzőkönyv az OTP Lakáslízing Zrt. székhelyén történő felvétele, illetve a kapcsolódó dokumentumok benyújtása céljából az 1. pontban meghatározott helyeken. Az OTP Lakáslízing Zrt. ügyintézője telefonon vagy írásban nyújt tájékoztatást a felajánlott/elfogadott időpontról.

Személyes ügyfélbejelentés során – amennyiben a panasz a szokásos ügyintézési idő alatt nem rendezhető, vagy az ügyfél nem ért egyet a részére adott szóbeli tájékoztatással – a panaszt, valamint a bank szóbeli tájékoztatását írásba kell foglalni. Ha az ügyfél a jegyzőkönyv tartalmával egyetért, egy, általa aláírt példányt az OTP Lakáslízing Zrt. részére visszaad. Amennyiben az ügyfél nem ért egyet a jegyzőkönyvben foglaltakkal, lehetősége van a panaszbejelentés tartalmának módosítását kezdeményezni. Teljes egyetértés és aláírást követően megtörténik a panaszbejelentés.

OTP Lakáslízing Zrt.

Levelezési cím: 1012 Budapest, Vérmező út 4.

Telefon: +36 1 457 9800

Fax: +36 1 457 9801

www.otplakaslizing.hu

Azonosításra alkalmas adatok hiányában az ügyfél részére kizárólag általános tájékoztatás adható az OTP Lakáslízing Zrt. üzletszabályzatainak, kondíciós listáinak tartalmával kapcsolatban. Az OTP Lakáslízing Zrt. azonosítás hiányában az ügyfél szerződéseivel, azok meglétével kapcsolatban, illetve konkrét megbízásokra vonatkozóan adatot nem szolgáltat ki.

Az ügyfélre, az ügylet(ek)re vonatkozóan az OTP Lakáslízing Zrt. információt kizárólag a lízingbevevő vagy meghatalmazottja részére szolgáltat ki.

3. A panaszkezeléshez szükséges további adatok bekérése az ügyféltől

Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához, az OTP Lakáslízing Zrt. telefonon, illetve írásban megkeresheti a bejelentőt a hiányzó adatok pótlása érdekében.

4. A bejelentés nyilvántartása

Az OTP Lakáslízing Zrt. a panaszbejelentésekről nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- az ügyfél nevét,
- az ügyfél állandó lakcímét/levelezési címét,
- az ügyfél telefonszámát (ha telefonon vár választ),
- az ügyfél email címét (ha elektronikus levélben vár választ),
- a bejelentés típusát,
- a panasz okát,
- a panaszos igényét,
- a panasz rövid leírását,
- a panasz benyújtásának időpontját, amely megegyezik a nyilvántartásba vétel idejével
- a panaszbejelentés kivizsgálásával foglalkozó, végrehajtásért felelős ügyintéző nevét,
- a kivizsgáláshoz illetve rendezéshez szükséges intézkedéseket,
- az intézkedések teljesítésének határidejét, valamint
- a panasz megválaszolásának időpontját

5. A bejelentés kezelése

Az OTP Lakáslízing Zrt. a panaszbejelentések kezelését a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény és a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvényben foglaltaknak megfelelően végzi.

Az OTP Lakáslízing Zrt. az ügyfélbejelentéseket a rendelkezésébe bocsájtott és általa ismert körülményeket figyelembe véve tekinti át. Ugyanazon ügyfél második tájékoztatását követően tett azonos tárgyú panaszt – amennyiben újabb körülmény nem merül fel – a továbbiakban nem vizsgálja és ismételt válaszlevelet nem küld.

Az OTP Lakáslízing Zrt. álláspontjáról az ügyfél a bejelentés OTP Lakáslízing Zrt. által történt átvételétől számított 30 napon belül kap választ.

OTP Lakáslízing Zrt.

Levelezési cím: 1012 Budapest, Vérmező út 4.

Telefon: +36 1 457 9800

Fax: +36 1 457 9801

www.otplakaslizing.hu

Válaszadás során az OTP Lakáslízing Zrt. elsősorban az ügyfél nyilvántartási rendszerekben regisztrált elérhetőségeket (lakcím, telefonszám) használja fel a kapcsolatfelvétel érdekében.

Az ügyfélbejelentést és az arra adott választ az OTP Lakáslízing Zrt. három évig őrzi meg.

6. Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben az ügyfél a bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, esetleg új információval vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti az 1. pontban megjelölt elérhetőségek valamelyikén a bejelentés felülvizsgálatát. Ebben az esetben ügye egy magasabb döntéshozói szintre kerül, ahol az OTP Lakáslízing Zrt. ismét megvizsgálja panaszát.

Abban az esetben, ha az ügyfél a kapott választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy felmerülő panaszát az OTP Lakáslízing Zrt. nem megfelelően kezelte, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény értelmében lehetősége van reklamációjával írásban a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez fordulni, ahol kérheti a Felügyelet közreműködését a rendezéshez. Ezen kívül igénybe veheti a Békéltető Testületek eljárását, továbbá a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényben meghatározott esetekben a Gazdasági Versenyhivatal (1245 Bp 5, Pf.1036) és a fogyasztóvédelmi hatóság eljárását.

PSZÁF ügyfélszolgálat levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777.
telefon: (06 40) 203-776
email cím: ugyfelszolgalat@pszaf.hu

Az OTP Lakáslízing Zrt. székhelye szerint illetékes Budapesti Békéltető Testület levélcíme: 1253 Budapest, Pf. 10, a területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetősége a www.kamara.lap.hu, illetve a www.nfh.hu internetes oldalakon található.

Az 1997. évi CLX. törvény 20.§-a szerint az eljárásra elsősorban a fogyasztó lakóhelye szerinti békéltető testület az illetékes, de megalapozhatja az illetékességet, egyéb szempontok között, az érintett vállalkozás székhelye is. A törvényben felsorolt lehetőségek közül a fogyasztó választhat.

Az OTP Lakáslízing Zrt. székhelye szerint illetékes Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Közép-magyarországi Regionális Felügyelősége levélcíme: 1364 Budapest, Pf. 144, a területileg illetékes Regionális Felügyelőség elérhetősége a www.nfh.hu internetes oldalon található.

OTP Lakáslízing Zrt.

Levelezési cím: 1012 Budapest, Vérmező út 4.

Telefon: +36 1 457 9800

Fax: +36 1 457 9801

www.otplakaslizing.hu