

# Panaszkezelési tájékoztató

Köszönjük, hogy bizalmával megtisztelte Társaságunkat. Munkatársaink folyamatosan arra törekednek, hogy széles körű, magas színvonalú szolgáltatásokat nyújtsanak az Ön részére.

## Mit tartalmazzon panaszbejelentése?

Annak érdekében, hogy a lehető legrövidebb idő alatt és teljeskörűen kivizsgálhassuk bejelentését, segítheti munkánkat, ha megoszt velünk minden, a kivizsgálás szempontjából lényeges információt.

- Minden esetben adja meg adatait és elérhetőségeit: név, értesítési cím, telefonszám. Ezzel gyorsítja beazonosítását, illetve biztosítja, hogy egy esetleges egyeztetés miatt felvehessük Önnel a kapcsolatot.
- Ismertesse velünk a panaszolt esemény részleteit: például a kifogásolt ügyintézés pontos helyét és időpontját, a vitatott tevékenységet és időpontját, stb.

A kivizsgáláshoz további segítséget nyújthat, ha rendelkezésünkre bocsátja a birtokában lévő dokumentumokat:

- ügyfélazonosítási adatlap, megbízási szerződés, megtekintési nyilatkozat, vételi ajánlat, egyéb írásbeli – elektronikus – kommunikáció

Társaságunk 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 európai parlamenti és tanácsi rendeletnek („Általános Adatvédelmi Rendelet”), az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek, továbbá egyéb jogszabályoknak megfelelően kezeli adatait. Adatvédelmi tájékoztatónkat itt érheti el. A Társaság a panaszügyintézkést székhelyén – 1138 Budapest, Váci út 135-139. A épület – végzi, azonban személyes ügyfélfogadás a székhelyen nincs.

## Hogyan jelezze észrevételeit?

Panaszát, reklamációját munkatársaink írásban tudják orvosolni, így kérjük hogy megkeresését az alábbi elérhetőségek valamelyikére szíveskedjen küldeni:

- elektronikus úton: [info@otpip.hu](mailto:info@otpip.hu) vagy [panasz@otpip.hu](mailto:panasz@otpip.hu)
- postai úton: 1395 Budapest, Pf. 401

## Hogyan válaszolunk?

Ha elektronikus panaszát saját nevében teszi és rendelkezik Társaságunknál kapcsolattartás céljából nyilvántartott e-mail címmel, válaszunkat e-mail üzenetben küldjük meg. Postai levélben érkezett panaszára, a feladó címre postázzuk válaszunk. Ha a kapott válaszból Ön úgy látja, hogy felmerült panaszát nem megfelelően kezeltük, vagy elutasítottuk, a Fogyasztóvédelmi törvény értelmében lehetősége van reklamációjával írásban Békéltető testülethez fordulni.

1. számú melléklet

**Adatlap ügyfélbejelentés személyes/meghatalmazott útján való megtételéhez.**

Kérjük, hogy az alábbi adatlap kitöltésével segítse elő, hogy OTP Ingatlanpont Kft. (levelezési cím: 1395 Budapest, Pf. 401., honlap: [www.otpip.hu](http://www.otpip.hu), email: [info@otpip.hu](mailto:info@otpip.hu), [panasz@otpip.hu](mailto:panasz@otpip.hu)) bejelentését pontosan, gyorsan és átlátható módon vizsgálhassa ki.

A bejelentését kérjük, szíveskedjen az adatlapon található elérhetőségek egyikére is megküldeni, hogy ezzel is elősegítse Ügyfélkezelésünk hatékonyságát.

1. Név:

2. Telefonszám:

3. E-mail cím:

4. Levelezési cím:

Bejelentés, észrevétel leírása:

Dátum:

Aláírás:

Előttünk, mint tanúk előtt:

Tanú:

Név: .....

Lakcím: .....

Személyi igazolvány száma: .....

Aláírás: .....

Tanú:

Név: .....

Lakcím: .....

Személyi igazolvány száma: .....

Aláírás: .....

**Illetékes Békéltető testületek elérhetőségei:**

**Baranya, Somogy és Tolna Vármegye**

cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.,  
levelezési cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.  
telefon: +36-72/507-154  
e-mail: info@baranyabekeltetes.hu  
web: www.baranyabekeltetes.hu

**Budapest**

cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.  
levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.:10.  
telefon: +36-1-488-21-31  
e-mail: bekeltet.bkik.hu  
web: bekelteto.testulet@bkik.hu

**Fejér, Komárom-Esztergom és Veszprém Vármegye**

cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.  
levelezési cím: H-8050 Székesfehérvár, Pf. 357  
telefon: 06-22-510-310  
e-mail: bekeltetes@fmkik.hu  
web: www.bekeltetesfejrer.hu

**Hajdú-Bihar, Jász-Nagykun és Szabolcs-Szatmár  
Vármegye**

cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.  
levelezési cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.  
telefon: 06-52-500-710, 06-52-500-745  
email: bekelteto@hbkik.hu  
web: www.hbmbekeltetes.hu

**Borsod, Heves és Nógrád Vármegye**

cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.  
levelezési cím: 3501 Miskolc, Pf. 376.  
telefon: +36-46/501-090  
e-mail: bekeltetes@bokik.hu  
web: bekeltetes.borsodmegye.hu

**Csongrád-Csanád, Bács-Kiskun és Békés Vármegye**

cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.  
levelezési cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.  
telefon: 06-62-554-250/118-as-mellék  
e-mail: bekelteto.testulet@cskik.hu  
web: www.bekeltetes-csongrad.hu

**Győr-Moson-Sopron, Vas és Zala Vármegye**

cím: 9021 Győr, Szent István út 10/A.  
levelezési cím: 9021 Győr, Szent István út 10/A  
telefon: 06-96-520-217  
e-mail: bekelteto.testulet@gymkik.hu  
web: bekeltetesgyor.hu

**Pest Vármegye**

cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. 4.em.2.  
levelezési cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25.  
4.em.2.  
telefon: 06-1-792-7881  
email: pmbekelteto@pmkik.hu  
web: http://panaszrendezes.hu/