

Panaszkezelési tájékoztató

Köszönjük, hogy bizalmával megtisztelte az OTP Ingatlanpontot. Munkatársaink folyamatosan arra törekednek, hogy széles körű, magas színvonalú szolgáltatásokat nyújtsanak az Ön részére, azonban véleményeltérés esetén előfordulhatnak tisztázandó esetek. Alábbiakban tájékoztatjuk a panaszbejelentés módjáról.

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 vagy panasz@otpip.hu
- postai úton: 1395 Budapest, Pf. 401

Társaságunk panaszkezelési rendszere írásbeli panaszbejelentésen alapul. Szóbeli panasz előterjesztésére – személyes ügyfélfogadás és telefonos panaszkezelés hiányában – nincs lehetőség.

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. Amennyiben Ön úgy véli, hogy Társaságunk kötelező fogyasztóvédelmi rendelkezést sértett meg (azaz panasz nem a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival vagy a szerződés megszűnésével kapcsolatos), úgy a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes

fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat.

A panasz kivizsgálási és megválaszolási határideje a panasz beérkezésétől számított 30 naptári nap. A jogszabályi határidő betartása tekintetében a címzett általi postai kézhezvétel/elektronikus levél címzetthez beérkezésének dátuma az irányadó.

Illetékes Békéltető testületek elérhetőségei (2026.júliusi állapot szerint):

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

Borsod-Abaúj-Zemplén, Heves és Nógrád Vármegye

cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

levelezési cím: 3501 Miskolc, Pf. 376.

telefon: +36-46/501-091 (új ügyek), +36-46/501-871

(folyamatban lévő ügyek)

e-mail: bekeltetes@bokik.hu

web: bekeltetes.borsodmegye.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: bekelteto.testulet@bkik.hu

web: www.bekeltet.bkik.hu

Csongrád-Csanád, Bács-Kiskun és Békés Vármegye

cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

levelezési cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

telefon: +36-62-549-392 (csak kedd és csütörtöki

napokon 9-12 óra között!)

e-mail: bekelteto.testulet@cskik.hu

web: www.bekeltetes-csongrad.hu

Fejér, Komárom-Esztergom és Veszprém Vármegye

cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

telefon: +36-22-510-310

e-mail: bekeltetes@fmkik.hu

web: www.bekeltetesfejrer.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: +36-96-520-217

e-mail: bekelteto.testulet@gymsmkik.hu

web: bekeltetesgyor.hu

Hajdú-Bihar, Jász-Nagykun-Szolnok és Szabolcs-

Szatmár-Bereg Vármegye

cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.

levelezési cím: 4002 Debrecen, Pf. 199.

telefon: +36-52-500-710, 06-52-500-745

email: bekelteto@hbkik.hu

web: www.hbmbekeltetes.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: +36-1-792-7881

email: pmbekelteto@pmkik.hu

web: http://panaszrendezes.hu/

2. számú melléklet

Fogyasztóvédelmi hatósághoz való fordulás

A kormányhivatalok elérhetőségeiről a <https://kormanyhivatalok.hu/> internetes honlapon, illetve részletesen az alábbiakban tájékozódhat.

Budapest Főváros Kormányhivatala

Fogyasztóvédelmi Főosztály

cím: 1117 Budapest, Prielle Kornélia utca 4/b.

telefon: +36-1-450-2598

e-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu

web:

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/budapest/megye/szervezet/fogyasztovedelmi-foosztaly>

Pest Vármegyei Kormányhivatal

Fogyasztóvédelmi Főosztály

cím: 1072 Budapest, Nagy Diófa u.10-12.

telefon: +36-1-459-4843

e-mail: fogyved@pest.gov.hu

web:

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/pest/megye/szervezet/fogyasztovedelmi-foosztaly>

Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal

Fogyasztóvédelmi Osztály

cím: 6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/A.

telefon: +36-76-795-710

e-mail: fogyasztovedelem@bacs.gov.hu

web:

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/bacs-kiskun/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi>

Baranya Vármegyei Kormányhivatal

Fogyasztóvédelmi Osztály

cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2.

telefon: +36-70-795-398

e-mail: fogyasztovedelem@baranya.gov.hu

web:

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/baranya/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es>

Békés Vármegyei Kormányhivatal

Fogyasztóvédelmi Osztály

cím: 5600 Békéscsaba, József Attila u. 2-4.

telefon: +36-66-546-150

e-mail: fogyved@bekes.gov.hu

web:

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/bekes/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi>

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei

Kormányhivatal

Fogyasztóvédelmi Osztály

cím: 3525 Miskolc, József Attila u. 20.

telefon: +36-46-795-779

e-mail: fogyasztovedelem@borsod.gov.hu

web:

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/borsod-abauj-zemplen/megye/szervezet/hatosagi-foosztaly>

Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal

Fogyasztóvédelmi Osztály

cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.

telefon: +36-62-680-530

e-mail: fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu

web:

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/csongrad-csanad/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es>

Fejér Vármegyei Kormányhivatal

Fogyasztóvédelmi Osztály

cím: 8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 8.

telefon: +36-22-501-751

e-mail: fogyved@fejer.gov.hu

web:

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/fejer/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es>

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal
Fogyasztóvédelmi Osztály

cím: 9022 Győr, Türr István u. 7.

telefon: +36-96-795-950

e-mail: fogyasztovedelem@gyor.gov.hu

web:

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/gyor-moson-sopron/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es>

Hajdú-Bihar Vármegyei Kormányhivatal
Fogyasztóvédelmi Osztály

cím: 4025 Debrecen, Széchenyi utca 46.

telefon: +36-52-533-924

e-mail: fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu

web:

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/hajdu-bihar/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es>

Heves Vármegyei Kormányhivatal
Fogyasztóvédelmi Osztály

cím: 3300 Eger, Kossuth L. u. 9. (levélcím: 3301 Eger, Pf. 216.)

telefon: +36-36-515-469

e-mail: fogyved@heves.gov.hu

web:

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/heves/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi>

Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kormányhivatal
Fogyasztóvédelmi Osztály

cím: 5000 Szolnok, Indóház u. 8.

telefon: +36-56-795-165

e-mail: jasz.fogyved@jasz.gov.hu

web:

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/jasz-nagykun-szolnok/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi>

Komárom-Esztergom Vármegyei Kormányhivatal
Fogyasztóvédelmi Osztály

cím: 2800 Tatabánya, Bárdos L. u.2.

telefon: +36-34-309-303

e-mail: fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu

web:

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/komarov-esztergom/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es>

Nógrád Vármegyei Kormányhivatal
Fogyasztóvédelmi Osztály

cím: 3100 Salgótarján, Karancs út 54. (levélcím: 3101 Salgótarján, Pf. 147.)

telefon: +36-32-511-116

e-mail: fogyved@nograd.gov.hu

web:

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/nograd/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi>

Somogy Vármegyei Kormányhivatal
Fogyasztóvédelmi Osztály

cím: 7400 Kaposvár, Vásártéri út 2.

telefon: +36-82-510-868

e-mail: fogyasztovedelem@somogy.gov.hu

web:

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/somogy/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es>

Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei
Kormányhivatal

Fogyasztóvédelmi Osztály

cím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10. (levélcím: 4401 Nyíregyháza Pf: 77.)

telefon: +36-42-500-694

e-mail: fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu

web:

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/szabolcs-szatmar-bereg/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es>

Tolna Vármegyei Kormányhivatal**Fogyasztóvédelmi Osztály**

cím: 7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3.

telefon: +36-74-795-385

e-mail: fogyasztovedelem@tolna.gov.hu

web:

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/tolna/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es>

Vas Vármegyei Kormányhivatal**Fogyasztóvédelmi Osztály**

cím: 9700 Szombathely, Wesselényi u. 7. (levélcím: 9702 Szombathely, Pf. 24)

telefon: +36-70-705-1435

e-mail: fogyasztovedelem@vas.gov.hu

web:

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/vas/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es>

Veszprém Vármegyei Kormányhivatal**Fogyasztóvédelmi Osztály**

cím: 8200 Veszprém, Kistó u. 1.

telefon: +36-88-550-510

e-mail: fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu

web:

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/veszprem/megye/szervezet/hatosagi-foosztaly>

Zala Vármegyei Kormányhivatal**Fogyasztóvédelmi Osztály**

cím: 8900 Zalaegerszeg, Pintér Máté u. 22.

telefon: +36-92-510-530

e-mail: fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu

web:

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/zala/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi>

3. 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., web: www.otpip.hu, email: info@otpip.hu, 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:	Tanú:
Név:	Név:
Lakcím:	Lakcím:
Személyi igazolvány száma:	Személyi igazolvány száma:
Aláírás:	Aláírás: