

Tájékoztató

a távoli szakértői kiszolgálás igénybevételéről és feltételeiről

I. Távoli szakértői kiszolgáláshoz kapcsolódó fogalmak

Távoli szakértői rendszer:

Innovatív ügyfél kiszolgálási rendszer, amely során az ügyfél kiszolgálása a megszokott bankfióki környezetben történik, ugyanakkor a II. pontban meghatározott szolgáltatásokat egy fizikailag más helyen tartózkodó ügyintéző nyújtja a videó-telefon rendszer segítségével.

Távoli szakértő (fizikailag más helyen tartózkodó) ügyintéző:

Az ügyfélhez képest fizikailag más helyen lévő, az OTP Bank Nyrt. alkalmazásában álló ügyintéző, aki a II. pontban meghatározott szolgáltatásokat nyújtja.

Kapcsolattartó ügyintéző:

Az az ügyintéző, aki az 1. számú mellékletben megjelölt bankfiókok valamelyikében személyesen fogadja az ügyfelet, elvégzi az ügyfél azonosítását, a személyazonosság ellenőrzését, a szerződések és egyéb szükséges dokumentumok aláíratását, továbbá a Távoli Szakértői Kiszolgálással kapcsolatban biztosítja a tájékoztatást.

II. A Távoli szakértői kiszolgálás igénybevétele

Az Ügyfél abban az esetben veheti igénybe a Távoli Szakértői Kiszolgálást, ha közte és az OTP Bank Nyrt. között a Távoli Szakértői Kiszolgálás tárgyát képező termék/szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés van hatályban, amellyel az Ügyfél elfogadta az OTP Bank Nyrt. vonatkozó Általános Üzletszabályzatát. Az Ügyfél által igénybe vett szolgáltatás nyújtásának, a szerződéskötés helye a Távoli szakértői kiszolgálást nyújtó OTP Bank Nyrt. bankfiókja vagy központi banki egysége.

A Távoli szakértői kiszolgálást kizárólag 18. életévét betöltött, cselekvőképes magánszemély, személyes eljárása során (azaz állandó vagy eseti meghatalmazottként eljárva nem) veheti igénybe.

Az Ügyfél a Távoli Szakértői Kiszolgálás során jelzáloghitelekkel kapcsolatos érdeklődés, kalkuláció valamint hitelkérelem benyújtása szolgáltatásokat veheti igénybe.

III. Ügyfél-azonosítás és Ügyfél tájékoztatás

A Kapcsolattartó ügyintéző a bankfiókban az OTP Bank Nyrt. ügyfél-azonosítási rendjéről szóló hirdetmény előírásainak megfelelően, az abban foglalt szabályokat betartva átvilágítja és azonosítja az Ügyfelet.

Az ügyfél-azonosítást, a Távoli szakértői rendszer működéséről szóló tájékoztatást követően a Kapcsolattartó ügyintéző videó-kapcsolat támogatásával ügyfélkiszolgálás céljából átadja az Ügyfelet a Távoli szakértő ügyintézőnek a II. pontban foglalt szolgáltatás nyújtása érdekében.

A Távoli szakértői kiszolgálás során nyújtott II. pontban foglalt szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatást a Távoli Szakértő ügyintéző adja. A Távoli szakértő ügyintéző az előzetes tájékoztatási és tájékozódási kötelezettségnek a felolvasásra, ismertetésre kerülő tájékoztatás, valamint az érintett fiókban megtalálható Üzletszabályzatok, hirdetmények, terméktájékoztatók segítségével tesz eleget.

A Távoli szakértő ügyintéző a tájékoztatás során, elektronikus úton képernyő megosztással is eljuttathatja, biztosíthatja az Ügyfél számára a tájékoztató dokumentumokat.

IV. A szolgáltatás szabályozása

A Távoli Szakértői Kiszolgálást a jelen Tájékoztatón kívül az OTP Bank Nyrt. Általános Üzletszabályzata és az adott szolgáltatásra, termékre vonatkozó üzletszabályzatok, (a továbbiakban együttesen: Üzletszabályzatok) szabályozza.

A vonatkozó Üzletszabályzatok és hirdetések nyilvánosak, megtekinthetők a bankfiókokban és a honlapon (www.otpbank.hu). Amennyiben a tájékoztató anyagokra az Ügyfél nyomtatott formában is igényt tart, akkor a Kapcsolattartó ügyintéző a szükséges dokumentumokat kinyomtatja és átadja az Ügyfél részére.

A jelen Nyilatkozatban nem szabályozott kérdésekben a vonatkozó Üzletszabályzatok, hirdetések rendelkezései az irányadóak.

Az OTP Bank Nyrt. és az Ügyfél megállapodása alapján a Távoli Szakértői Kiszolgálásra vonatkozó Nyilatkozatban, egyedi szerződésben, keretszerződésben vagy a számlaszerződésben az Üzletszabályzatok bármely rendelkezésétől el lehet térni.

Amennyiben a Távoli szakértői kiszolgálás igénybevételére vonatkozó jelen Tájékoztató, az egyedi szerződés, a keretszerződés vagy a számlaszerződés rendelkezései ellentétben állnak Üzletszabályzat rendelkezéseivel, akkor a Távoli Szakértői Kiszolgálás igénybevételére vonatkozó jelen Tájékoztató, egyedi szerződés, keretszerződés és a számlaszerződés rendelkezései alkalmazandók.

Amennyiben valamely az adott jogviszony részét képező kérdésre a Távoli Szakértői Kiszolgálás igénybevételére vonatkozó jelen Tájékoztató, egyedi szerződés, keretszerződés, számlaszerződés nem tartalmaz rendelkezést, úgy az adott üzletszabályzat vonatkozó rendelkezése alkalmazandó.

A személyes adatok védelmére és kezelésére, továbbá a hangrögzítés feltételeire vonatkozó rendelkezéseket az Általános Üzletszabályzat VII. fejezete tartalmazza.

V. Díjak és költségek

A Bank a Távoli Szakértői Kiszolgálás igénybevételéért az adott szolgáltatásra irányadó bankfióki kiszolgálásra vonatkozó mindenkor hatályos hirdetményben, kondíciós listában meghatározott mértékű díjat, költséget számítja fel.

Az Ügyfél a hirdetményekben, kondíciós listában meghatározott díjakról, költségekről a bankfiókban vagy az OTP Bank Nyrt. www.otpbank.hu honlapján tájékozódhat.

VI. Egyéb rendelkezések

A Távoli szakértői kiszolgálás során a jelen Tájékoztatón kívül az OTP Bank Nyrt. Általános Üzletszabályzata és az adott szolgáltatásra, termékre vonatkozó üzletszabályzatok, azok mellékletei, hirdetmények, kondíciós lista irányadó.

1. számú Melléklet

A Távoli szakértői kiszolgálás az OTP Bank Nyrt. alábbi bankfiókjaiban áll az Ügyfelek rendelkezésére:

Fiók	Régió
Abony, Kossuth Lajos tér 3.	Budapesti Régió
Albertirsa, Vasút utca 4/a.	Budapesti Régió
Budapest, Bécsi út 154.	Budapesti Régió
Budapest, Erzsébet krt. 41.	Budapesti Régió
Budapest, Fő utca 64.	Budapesti Régió
Budapest, Grassalkovich út 160.	Budapesti Régió
Budapest, Hűvösvölgyi út 138.	Budapesti Régió
Budapest, József krt. 53.	Budapesti Régió
Budapest, József krt. 80.	Budapesti Régió
Budapest, Kálvin tér 12-13.	Budapesti Régió
Budapest, Kordován tér 4.	Budapesti Régió
Budapest, Lobogó utca 18.	Budapesti Régió
Budapest, Nádor utca 16.	Budapesti Régió
Budapest, Népszínház utca 3-5.	Budapesti Régió
Budapest, Pesti út 5-7.	Budapesti Régió
Budapest, Pozsonyi út 38.	Budapesti Régió
Budapest, Rétköz utca 5.	Budapesti Régió
Budapest, Soroksári út 32-34.	Budapesti Régió
Budapest, Szépvölgyi út 4/b.	Budapesti Régió
Budapest, Thököly út 4	Budapesti Régió
Budapest, Törökvész út 1/a	Budapesti Régió
Budapest, Törökvész út 87-91	Budapesti Régió
Budapest, Üllői út 440.	Budapesti Régió
Budapest, Vak Bottyán út 75 a-c*	Budapesti Régió*
Budapest, Vasút utca 48.	Budapesti Régió
Budapest, Zsókavár utca 28.	Budapesti Régió
Csömör, Határ út 6.	Budapesti Régió
Dunakeszi, Nádas utca 6.	Budapesti Régió
Érd, Diósi út 42.	Budapesti Régió
Kistarcsa, Hunyadi utca 7.	Budapesti Régió
Maglód, Esterházy utca 1.	Budapesti Régió
Ócsa, Szabadság tér 1.	Budapesti Régió
Pécel, Kossuth Lajos tér 4.	Budapesti Régió
Pilis, Rákóczi utca 9.	Budapesti Régió
Pomáz, József Attila utca 17.	Budapesti Régió
Solymár, Szent Flórián utca 2.	Budapesti Régió
Szigetszentmiklós, Háros utca 120.	Budapesti Régió
Üllő, Pesti út 92.	Budapesti Régió
Vecsés, Fő utca 246-248	Budapesti Régió
Bácsalmás, Szt. János utca 32.	Dél-alföldi Régió

Battonya, Fő utca 86.	Dél-alföldi Régió
Csorvás, Rákóczi utca 12.	Dél-alföldi Régió
Dévaványa, Árpád utca 32.	Dél-alföldi Régió
Dunavecse, Fő utca 40.	Dél-alföldi Régió
Elek, Gyulai út 5.	Dél-alföldi Régió
Hajós, Rákóczi utca 2.	Dél-alföldi Régió
Izsák, Szabadság tér 1.	Dél-alföldi Régió
Jánoshalma, Rákóczi utca 10.	Dél-alföldi Régió
Jászapáti, Kossuth Lajos utca 2-8.	Dél-alföldi Régió
Jászladány, Kossuth Lajos utca 77.	Dél-alföldi Régió
Kecel, Császártöltési utca 1.	Dél-alföldi Régió
Kistelek, Kossuth Lajos utca 5-7.	Dél-alföldi Régió
Kunhegyes, Szabadság tér 4.	Dél-alföldi Régió
Kunmadaras, Karcagi út 2-4.	Dél-alföldi Régió
Lajosmizse, Dózsa György utca 102/a.	Dél-alföldi Régió
Martfű, Szolnoki út 142	Dél-alföldi Régió
Mélykút, Petőfi tér 18.	Dél-alföldi Régió
Mezőhegyes, Zala Gy. Itp. 7.	Dél-alföldi Régió
Mezőkovácsháza, Árpád utca 177.	Dél-alföldi Régió
Mórahalom, Szegedi út 3.	Dél-alföldi Régió
Nagyszénás, Hősök utca 11.	Dél-alföldi Régió
Sarkad, Árpád fejedelem tér 5.	Dél-alföldi Régió
Solt, Kossuth Lajos utca 48-50.	Dél-alföldi Régió
Szabadszállás, Kálvin tér 4.	Dél-alföldi Régió
Szeged, Negyvennyolcas utca 3.	Dél-alföldi Régió
Szeghalom, Tildy Zoltán utca 4-8.	Dél-alföldi Régió
Tiszafehérvár, Kossuth Lajos utca 191.	Dél-alföldi Régió
Tiszaújváros, Béke tér 6.	Dél-alföldi Régió
Tótkomlós, Széchenyi utca 4-6.	Dél-alföldi Régió
Túrkeve, Széchenyi utca 32-34.	Dél-alföldi Régió
Újkígyós, Kossuth Lajos utca 38.	Dél-alföldi Régió
Vésztő, Kossuth Lajos utca 72.	Dél-alföldi Régió
Balatonlelle, Rákóczi utca 202-204	Dél-dunántúli Régió
Bátaszék, Budai út 13.	Dél-dunántúli Régió
Bóly, Hősök tere 8/b.	Dél-dunántúli Régió
Csurgó, Széchenyi tér 21.	Dél-dunántúli Régió
Dunaföldvár, Béke tér 11.	Dél-dunántúli Régió
Hévíz, Erzsébet királyné utca 11.	Dél-dunántúli Régió
Hőgyész, Kossuth Lajos utca 6.	Dél-dunántúli Régió
Lengyeltóti, Csalogány utca 2.	Dél-dunántúli Régió
Letenye, Szabadság tér 8.	Dél-dunántúli Régió
Nagybajom, Fő út 77.	Dél-dunántúli Régió
Pécsvárad, Bem utca 2/b	Dél-dunántúli Régió
Sásd, Dózsa György utca 2.	Dél-dunántúli Régió
Sellye, Köztársaság tér 4.	Dél-dunántúli Régió
Simontornya, Petőfi utca 68.	Dél-dunántúli Régió

Tab, Kossuth Lajos utca 96.	Dél-dunántúli Régió
Villány, Baross Gábor utca 36.	Dél-dunántúli Régió
Ács, Gyár utca 10.	Észak-dunántúli Régió
Adony, Petőfi utca 2.	Észak-dunántúli Régió
Bábolna, Mészáros utca 3.	Észak-dunántúli Régió
Bük, Kossuth Lajos utca 1-3.	Észak-dunántúli Régió
Devecser, Kossuth Lajos utca 13.	Észak-dunántúli Régió
Enying, Kossuth Lajos utca 43.	Észak-dunántúli Régió
Győr, Győr-Szentiván, Déryné utca 77.	Észak-dunántúli Régió
Kisbér, Batthyány tér 5.	Észak-dunántúli Régió
Nyergesújfalu, Kossuth Lajos utca 126.	Észak-dunántúli Régió
Polgárdi, Deák Ferenc utca 16.	Észak-dunántúli Régió
Szany, Ady Endre utca 2.	Észak-dunántúli Régió
Baktalórántháza, Köztársaság tér 4.	Észak-keleti Régió
Biharkeresztes, Kossuth Lajos utca 4.	Észak-keleti Régió
Csenger, Ady Endre utca 1.	Észak-keleti Régió
Dombrád, Szabadság tér 7.	Észak-keleti Régió
Edelény, Tóth Árpád út 1.	Észak-keleti Régió
Encs, Bem József utca 1.	Észak-keleti Régió
Hajdúhadház, Kossuth Lajos utca 2.	Észak-keleti Régió
Kál, Szent István tér 3.	Észak-keleti Régió
Kemecse, Móricz Zsigmond utca 18.	Észak-keleti Régió
Komádi, Fő utca 1-3.	Észak-keleti Régió
Lőrinci, Szabadság tér 25/A	Észak-keleti Régió
Mezőcsát, Hősök tere 23.	Észak-keleti Régió
Miskolc, József Attila utca 87.	Észak-keleti Régió
Miskolc, Miskolc- Avas, Klapka György utca 18.	Észak-keleti Régió
Nádudvar, Fő utca 119.	Észak-keleti Régió
Nyíradony, Árpád tér 6.	Észak-keleti Régió
Nyíregyháza, Sóstói út 31/B	Észak-keleti Régió
Pétervására, Szt. Márton utca 9.	Észak-keleti Régió
Polgár, Barankovics tér 15.	Észak-keleti Régió
Putnok, Kossuth Lajos utca 45.	Észak-keleti Régió
Recsk, Kossuth Lajos utca 93.	Észak-keleti Régió
Sajószentpéter, Bethlen utca 1/a.	Észak-keleti Régió
Szikszó, Kassai utca 16.	Észak-keleti Régió
Tiszalök, Kossuth Lajos utca 52/a.	Észak-keleti Régió
Tokaj, Rákóczi utca 37.	Észak-keleti Régió
Záhony, Ady Endre utca 27-29.	Észak-keleti Régió

A * jelölt fiókban csak időszakosan érhető el a szolgáltatás.