

Tisztelt Felügyeleti szerv,

mint végső lehetőségem, szeretném az Önök segítségét kérni, mert legjobb szándékom ellenére sem tudom a szerintem jogos követelésemet az OTP Bank Nyrt-vel szemben érvényesíteni.

Sajnos, mint magánszemély úgy érzem, hogy egy tőkeerős, rengeteg jogászt foglalkoztató bankkal szemben reménytelen a helyzetem.

Valamint a mai fejlett informatikai világban nem csak engem érinthet az eset.

1. a bejelentő azonosításához szükséges adatok:

Kemecsei Gábor

a bejelentett azonosításához szükséges adatok:

Országos Takarékpénztár és Kereskedelmi Bank Nyrt.

1051 Budapest, Nádor u. 16.

cjsz.: 01-10-041585

2. a feltételezett jogsértés megjelölését:

az OTP Bank Nyrt. nem tett eleget az OTP OPTIMA tőkegarantált befektetési jegy visszaváltásakor

Az OTP Optima Tőkegarantált Kötvény Alap Tájékoztatója és Kezelési Szabályzata

5.sz. melléklet: Második Garanciavállalási Nyilatkozatában vállaltaknak, külön felszólítás ellenére sem:

Az Országos Takarékpénztár és Kereskedelmi Bank Rt. (székhelye: 1051 Budapest, Nádor u. 16.; cégjegyzékszám: 01-10-041585) („Garanciavállaló”) az OTP OPTIMA Nyíltvégű Értékpapír Alapra („Alap”) kibocsátott befektetési jegyek („befektetési jegy”) tulajdonosaival („befektetési jegy tulajdonos”) szemben kötelezettséget vállal arra, hogy ha a befektetési jegy jelen garanciavállalási nyilatkozat („Második Garanciavállalási Nyilatkozat”) hatálya alatt történő visszaváltásakor a befektetési jegy nettó eszközértéke nem éri el a befektetési jegy vásárlásakor nettó eszközértékét, akkor a különbséget a befektetési jegy tulajdonosnak a visszaváltáskor megfizeti, az alábbi együttes feltételek teljesülése esetén:

Pedig a felsorolt feltételeknek együttesen teljesülnek.

3. a feltételezett jogsértést megvalósító konkrét magatartás leírása:

Több, mint egy évtizede vagyok az OTP Bank ügyfele, az elsők között vettem igénybe internetes banki szolgáltatásaikat, mind folyószámla, mind értékpapírszámla ügyeim intézésére.

2008. október 18-án az interneten keresztül visszaváltottam az OTP OPTIMA **tőkegarantált** befektetési jegyemet. A számítógépes rendszer számomra érthetetlen módon nem érvényesítette a tőkegaranciát, és következő bankmunkanapi árfolyamon váltotta vissza, természetesen minden előzetes értesítés nélkül. Amit még aznap (2008.10.20.) 13:45 perckor telefonon az OTP illetékes munkatársának Ragályi Magdolnának bejelentettem (hivatkozási szám: ESZ-21-230570/238338/2008), a beszélgetést rögzítették.

Panaszomra a bank a mellékelt választ adta.

4. a feltételezett jogsértéssel kapcsolatos állításokat alátámasztó tények és bizonyítékok:

Mint körültekintő, óvatos befektető (ezért választottam a kisebb elérhető hozamot, de garantált tőkét) szerződéskötéskor elolvastam az internet szolgáltatásra, befektetési jegyekre vonatkozó tájékoztatókat.

Nem tartom kizártnak, hogy valamilyen belső szabályzat, esetleg hirdetmény eldugva rendelkezik arról, hogy az internetes visszaváltás esetén nem érvényes a tőkegarancia,

de minden esetre legjobb tudásom szerint sem a 100 oldalas "**Az OTP Optima Tőkegarantált Kötvény Alap Tájékoztatója és Kezelési Szabályzata**"

(https://www.otpbank.hu/OTP_ALAPKEZELO/download/tajek_OPTIMA_20080918.pdf),

sem a 16 oldalas "**HIRDETMÉNY a lakossági ügyfelek részére nyújtott OTPdirekt szolgáltatásokról**"

(https://www.otpbank.hu/OTP_Portal/file/OTPdirekt_LAK_H_20080505.pdf)

sem az 56 oldalas "**Lakossági OTPdirekt Üzletszabályzat**"

(https://www.otpbank.hu/OTP_Portal/file/OTPdirekt_USZ_lakos_20080303.pdf) nem említi.

A bank weboldalán is csak az alábbi tájékoztatást találtam:

Mit nyújt az internet:

https://www.otpbank.hu/OTP_Portal/online/BH02010403010000.jsp

Befektetési jegy visszaváltás:

https://www.otpbank.hu/OTP_Portal/online/BH05060204030200.jsp

A bank által küldött választ abban az esetben tudnám elfogadni, ha a válaszban írt kulcsmondatot valamelyik fent említett dokumentum is tartalmazná: "A tőkegarancia érvényesítésére **csak bankfiókjainkban van lehetőség** az alábbi feltételek együttes teljesülése esetén:"

A felsorolt feltételek a Kötvény Alap tájékoztatójával megegyeznek, viszont azoknak maradéktalanul megfelelnek:

a) "a befektetési jegyeket az Alap befektetési jegyek forgalmazási helyein vásárolta és váltja vissza"

Idézet az Alap tájékoztatójából:

"4. AZ ALAP BEFEKTETÉSI JEGYEINEK FORGALMAZÁSA, FORGALMAZÁSI HELYEK"

"A Befektetési Jegyek a folyamatos forgalmazás során a Forgalmazási Helyeken vásárolhatók meg és válthatók vissza."

Én az interneten keresztül adtam a számlavezető fiókomnak megbízást, amit elfogadott, végrehajtott ledokumentált.

A visszaváltás szintén az interneten történt. A megbízás megadásakor az alábbi megnevezés látható:

Értékpapír megnevezés OTP OPTIMA TŐKEGARANTÁLT BEFJEGY

Összeg

Darab

Természetesen ha kapok egy kérdést, hogy elfogadom-e a tőkegarancia elvesztését vagy inkább befáradok egy fiókba, akkor a személyes ügyintézésre választottam volna.

A bank tranzakció sztorizálására, és a bankfiókban való ügyintézésre utólag nem adott lehetőséget.

b) "a befektetési jegyeket folyamatosan értékpapírszámlán tartotta"

így történt (az OTP-nél, amiről a számlavezető fiók folyamatosan értesítőt küldött)

c) "a vásárlás és visszaváltás között legalább kilencven naptári nap eltelt"

a vásárlások 2006.08.10 és 2008.06.09 között történtek

d) "a visszaváltáskor bemutatja a vásárlásról szóló szerződést"

a vásárlás a bank által kiállított papírokkal (számlatörténet, tranzakció igazolás) igazolható

Az eset óta kipróbáltam, hogy az interneten vásárolt OPTIMA befektetési jegy bankfiókban, milyen feltétellel váltható vissza.

Ott minden gond nélkül (az ügyintéző elmondása szerint plusz néhány kattintással) megoldják, ha az az ügyfél tudja, hogy ezt kérni kell.

5. a pénzügyi szervezettel szemben támasztott igényem:

- Kérvényezem, hogy a Bank az összes jelenlegi és jövőbeni internetes szolgáltatást igénybe vevő ügyfelét tájékoztassa a tőkegarancia pontos feltételeiről,

a tranzakció internetes feladása esetén figyelmeztető üzenet formájában, valamint az alapokkal kapcsolatos weboldalon, tájékoztatókban, hirdetményekben...

- Lehetőség szerint külön kérés nélkül biztosítsa minden ügyfél részére (az internetes ügyintézészt választóknak is) a visszaváltáskori automatikus tőkegaranciát (ha az kedvezőbb).

- Térítse meg a teljes káromat.

üdvözlettel:

Kemecsei Gábor sk.
okleveles közgazdász