

1/2011. sz. Igazgatósági szabályzat
Módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt
Fogyasztóvédelem és ügyfélpanasz kezelés rendjéről

12. sz. módosítással egységes szerkezetben

SOPRON BANK BURGENLAND ZRT
Előterjesztő: Jogi osztály
Ellenőrizte: Compliance; Belső ellenőrzés
Kiadta: Igazgatóság
Sopron, 2018. január 03.

A szabályzat változásainak nyomon követése

Hatályba lépés dátuma	A módosított pontok bemutatása
2011.07.07.	Fogyasztóvédelem Kapcsolódó jogszabályok és ajánlások, belső szabályzatok pontosítása Panaszbejelentés módja fejezet kiegészítése 1. sz. melléklet kiegészítése 3. sz. melléklet kiegészítése 1/2010. sz. Ügyvezetői utasítás hatályát veszti e szabályzat hatályba lépésével
2012. 02. 20.	5. Panaszbejelentés módja fejezet és a 2. sz. melléklet módosulása a Felügyelet részére történő adatszolgáltatási kötelezettség adattartalmának változására tekintettel Jogszabály módosulás átvezetése Szervezeti módosulás átvezetése Pénzügyi Békéltető Testület címének pontosítása
2013.01.22.	5/2012. (IX.11.) PSZÁF rendelet hatályba lépése miatti módosítások Panaszkezelésre vonatkozó, Fogyatékos ügyfelekkel kapcsolatos bánásmódra vonatkozó PSZÁF ajánlás figyelembe vétele
2013. 10.07.	2013. október 1. napjával a Pénzügyi Szervezetet Állami Felügyeletének a Magyar Nemzeti Bankba történő integrálása
2014. 01. 14.	Az új Hpt. és a 40/2013. (XII.29.) MNB rendelet 2014. január 1-ével történő hatályba lépése
2014.08.01.	A 28/2014. (VII.23.) MNB rendelet 2014. augusztus 1-ei hatályba lépése miatti módosítások
2015. 03.17.	A 2014. évi XL. törvényben meghatározott, a fogyasztói követelések elszámolása tárgyában benyújtandó panaszbeadványok kezelési rendje miatti módosítások
2015. 06. 03.	A 2015. évi LII. törvény miatt szükséges módosítások
2015. július 31.	A Hpt. 288. §-ában történt jogszabályi módosítások
2015. 11.09.	A Magyar Nemzeti Bank 13/2015. (X.16.) számú ajánlásában foglalt módosítások szabályzatba történő átültetése
2016. július 20.	A 2016. 07.01. napjától hatályos Hpt. 288. § (8) bekezdésének módosításai miatti változások átvezetése
2017. január 19.	Az MNB törvény Pénzügyi Békéltető Testületre vonatkozó előírásainak változásai, továbbá jogszabályi hivatkozások javítása
2018. január 03.	Mifid II irányelv alapján a befektetési szolgáltatásokat érintő panaszokkal kapcsolatos eljárások során a Compliance terület bevonásának előírása A fizetési műveletekkel kapcsolatos panaszok során a fizető fél általi kárviselésére vonatkozó, a PSD2 irányelv miatt módosított Pft.-beli szabályok beépítése

1. Általános rendelkezés

A pénzügyi tevékenység bizalmi munka, egyrészt az ügyfél részéről a bank felé, másrészt a bank részéről az ügyfél felé. Bankunk az ügyfelekkel fennálló kapcsolata során törekszik a lehető legteljesebben kiszolgálni az ügyfelek igényeit, ennek ellenére e kapcsolatban is előfordulhatnak nézeteltérések, vitás helyzetek, melynél az ügyfél panasszal kíván élni, illetve kéri annak kivizsgálását.

A Bank a mindenkor hatályos panaszkezelési szabályzatát a Bank honlapján könnyen hozzáférhető módon helyezi el, továbbá nyomtatott formában is elérhetővé teszi bankfiókjaiban.

1.1. Szabályzat célja

A szabályzat célja az ügyfél panaszainak, bejelentéseinek és javaslatainak fogadása, kivizsgálása, orvoslása.

Célja továbbá fogyasztóvédelemmel kapcsolatos feladatok, kompetenciák és folyamatok kialakítása.

1.2. Hatálya

Kiterjed minden olyan panasz, bejelentés, kifogás vagy javaslat kezelésére, feldolgozására, megválaszolására, amelyet az ügyfél a Bank részére szóban, írásban részére eljuttat.

A hatálya kiterjed a Bank minden munkavállalójára, különösen a fogyasztók tájékoztatására, illetve a fogyasztók részére nyitva álló helyiségek ügyfélszolgálati helyiségeinek működésére.

2. KAPCSOLÓDÓ SZABÁLYOZÁS

2.1. Kapcsolódó jogszabályok és ajánlások

Az ügyfélpanaszok kezelésének rendjét a következő jogszabályok, illetve ajánlások tartalmazzák:

- 2013. évi CCXXXVII. tv. a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.)
- 2007. évi CXXXVIII. törvény befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól” szülő (továbbiakban: Bszt),
- A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.)
- A Magyar Nemzeti Bankról (továbbiakban: MNB) szóló 2013. évi CXXXIX. törvény
- Központi Hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény (KHR törvény)

- 2014. évi XXXVIII. törvény a Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatos egyes kérdések rendezéséről
- 2014. évi XL. törvény a Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatos egyes kérdések rendezéséről szóló 2014. évi XXXVIII. törvényben rögzített elszámolás szabályairól és egyes egyéb rendelkezésekről (továbbiakban: Elszámolási törvény)
- 2015. évi LII. törvény a banki elszámolás során tapasztalt visszaélések elleni fellépéshez szükséges törvények módosításáról
- 435/2016. (XII.16.) Korm. rendelet a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalvány kibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról
- 28/2014. (VII. 23.) MNB rendelet a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról
- A Magyar Nemzeti Bank 10/2016 (X.24.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek számára az általános fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról
- PSZÁF Elnökének 12/2012. (XI.16.) számú ajánlása a fogyatékos ügyfelekkel kapcsolatos bánásmódról
- A Magyar Nemzeti Bank 13/2015 (X.16.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról

2.2. Kapcsolódó belső szabályozások

- Szervezeti és Működési szabályzat
- Működési kockázati kézikönyv

3. Fogalmak

Fogyasztó: Az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

Panasz: a Bank vagy annak bármely munkatársa magatartásával, tevékenységével, mulasztásával, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi reklamáció, amelyben a panaszos a Bank vagy annak munkavállalójának eljárását, annak tevékenységét vagy mulasztását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Banktól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, illetve kérelmet terjeszt elő.

Panasz bejelentésre jogosultak köre (Panaszos): panaszt az a természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező egyéb szervezet nyújthat be, aki/amely a Bank szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje és ezt/ezeket kifogásolja. Panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Bank eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban kifogásolja.

A panaszos fogalmába annak képviselője (törvényes képviselő, meghatalmazott) is beletartozik. A panasz meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a meghatalmazott közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazással köteles igazolni a panasz benyújtására való jogosultságát (meghatalmazás minta a szabályzat 5. sz. melléklete, mely a bankfiókokban is elérhető). A panasz bejelentésekor a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényi, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. gazdálkodó szervezet képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Eljárási jogosultság (pl. meghatalmazás, képviseleti jog) igazolása hiányában a Bank közvetlenül az ügyféltől kér megerősítést, ennek hiányában a panasz kivizsgálását megtagadhatja. A névtelen, azonosításra nem alkalmas panaszbejelentéseket a Bank nem köteles kivizsgálni.

4. Fogyasztóvédelem

Az **értékesítési folyamatok** során, legyen szó a Bank saját termékeiről, vagy a GRAWE termékeiről **fontos**

- az ügyfelek **megfelelően tájékoztatása** az értékesíteni kívánt termékekről, nem csak az előnyöket kiemelve, hanem felhívva a figyelmet a kockázatokra;
- a fiókban **megtalálhatóak legyenek** az aktuális üzletszabályzatok, hirdetmények, kondíciós listák, tájékoztatók;
- a fokozott figyelem az érdekeiket **csak korlátozottan képviselni képes fogyasztók** esetében (különösen a kiskorúak, az idősek, a fogyatékkal élők, illetve a súlyosan betegek);
 - Látás sérült ügyfél esetében a szerződés ügyfél részére történő felolvasása, és ennek igazolható módon történő rögzítése (pl.: szerződés záradékkal történő ellátása, hangfelvétel készítése, egyes esetekben meghatalmazott eljárása)
 - Hallássérült ügyfelek esetében írásbeli tájékoztatás nyújtása és/vagy lehetőség biztosítása – előre rögzített időpontban – az általuk közreműködésre felkért jelnyelvi tolmáccsal együtt jelenhessenek meg a Banknál
 - Igény esetén előzetes időpont egyeztetésének biztosítása, annak érdekében, hogy az ügyfél a szerződéskötést megelőzően a személyes jelenléthez, valamint a szerződési feltételek maradéktalan megismeréséhez szükséges intézkedéseket megtehesse.
 - Elegendő idő biztosítása a szolgáltatás igénybe vételével összefüggésben szükséges meghatalmazások beszerzéséhez
 - Lehetőség szerint külön tárgyaló biztosításával - fogyatékos ügyfél jelzése alapján -, a fogyatékos ügyfél speciális helyzetét ismerő kapcsolattartó kijelölésével, esetlegesen személyes megkereséssel is könnyíthető a fogyatékkal élő ügyfél banki szolgáltatás igénybevétele.
 - Ügyfél figyelmének felhívása azon eljárásokra, megbízásokra amelyek alkalmazásához nem szükséges az ügyfél személyes jelenléte, és amelynek használatában az ügyfelek a fogyatékoságának jellege nem akadályozza, pl.: internetbank, telefonos ügyintézés.

- a személyes ügyintézés során **kellő figyelem** arra, hogy az egyes fogyasztók ismerete és felkészültsége milyen mélységű és összetettségű információ befogadását engedi meg, a szolgáltatásnyújtás során ehhez mérten szükséges a tájékoztatás, a leendő ügyfél kiszolgálása.
- Amennyiben az adott termékből a Bank több módozatot is kínál, elvart magatartás, az **eltérő feltételű termékek összehasonlításának lehetővé tétele** a fogyasztó számára.

Fontos:

- a **transzparencia** (átláthatóság) **elvének** alkalmazása annak érdekében, hogy az ügyfelek igényeiket érvényesíthessék, valamint jogorvoslati lehetőségeiket kimeríthessék. Ennek keretében nem csak a szerződéskötést megelőző periódusban, de a szerződéses kapcsolat fennállásának egésze alatt fokozottan érvényesítendő a **közérthetőség, átláthatóság, kiszámíthatóság**, valamint a szükséges információkhoz való folyamatos hozzáférhetőség biztosítása;
- **kerülendő** a nem kifejtő, nehezen érthető vagy félreérthető tájékoztatás;
- **a fogyasztó érdekeit** figyelembe véve, az ügyleti döntés szempontjából fontos információk közérthető módon történő átadása;
- **megfelelően tájékoztatása** az ügyfeleknek, arra vonatkozóan, hogy a **kötelezettségeinek nem teljesítése milyen negatív következményekkel járhat.**
- a **szolgáltatás nyújtása során az egyenletes színvonal biztosítása.** Erre való tekintettel nem csak az ügyfélszerzés illetve a szerződéskötés időszakában kell törekedni az együttműködő, rugalmas, segítőkész bánásmódra, hanem hasonló magatartás tanúsítása szükséges a szerződéses jogviszony fennállása alatt felmerülő problémák, panaszok kezelése, a szerződés nyomán követhetősége terén. Az ügyfelekkel történő együttműködés kiterjed a panasztételt megelőző, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően.
- **kerülendő** a megtevesztő reklám, hirdetés alkalmazása.

Elvart magatartás, hogy a kiválasztott termékre vonatkozó szerződési feltételeket tartalmazó dokumentumok a fogyasztó részére átadásra kerüljenek, továbbá a fogyasztó figyelmének felhívása e dokumentumok szerződés aláírása előtti áttanulmányozására.

Követendő gyakorlat, az ügyfelek figyelmének felhívása szóban, írásban az MNB fogyasztóvédelmi honlapjára (a Bank honlapján az elektronikus elérhetőség biztosított) és az ott szereplő tájékoztatókra, termékleírásokra, összehasonlítást segítő alkalmazásokra. Fontos, hogy a fiókokban megtalálhatóak legyenek az MNB által kiadott fogyasztóvédelmi tájékoztató kiadványok.

Panaszkezelés során

- A Bank a panaszkezelés során az ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség, tisztesség, valamint az adott helyzetben elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva járnak el.

- Bank olyan panaszkezelési eljárást folytat, amelynek segítségével képes megelőzni, felismerni és megfelelően kezelni az ügyfél és a Bank között esetlegesen felmerülő további érdekellentéteket.
- A személyes ügyfélkapcsolat alkalmával – ügyfél ez irányú kérése esetén – az ügyfél számára elegendő idő és nyugodt körülmény biztosítása a panaszkezelési szabályzat áttanulmányozására.
- A panasztételre, panaszkezelési eljárásra vonatkozóan a mindenkor jogszabályi előírásoknak megfelelően világos, pontos és naprakész információ nyújtása.
- A panaszkezelés során alkalmazott fogalmak következetes, minden dokumentumban, tájékoztatásban egyes módon történő alkalmazása.
- Az ügyfél kifejezett kérése esetén tájékoztatás adása arról, hogy az kivizsgálási eljárás mely szakaszban van.
- A panaszra adott válaszadás során törekedni kell az érdemi, kifejtő válaszadásra, kitérve az ügyfél minden kifogására, a panasz minden elemének tisztázására. Ennek keretében törekedni kell minden egyes probléma, kifogás kivizsgálásáról, és ennek érdekében össze kell gyűjteni és meg kell vizsgálni a panasszal kapcsolatos valamennyi lényeges bizonyítékot és információt.
- Amennyiben az ügyfél ismételt panaszt nyújt be – korábbi panasszal megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokot tartalmazó – a jogszabályi követelmények figyelembe vétele mellett, törvényi határidőn belül, indoklással ellátott álláspontját küldi meg a Bank, csatolva a korábbi panaszra adott választ.
- Bank elősegíti, hogy az ügyfelek a panasztétel során a kifogásaikat és azok indokait az adott panaszbeadványban lehetőség szerint elkülönítetten, lényegre törően és felsorolásszerűen rögzíthessék.

5. A PANASZBEJELENTÉS MÓDJA

Az Ügyfél az alábbi módokon jelentheti be panaszát:

Szóbeli panasz:

- Személyesen
A Bank fiókjaiban, a fiók bármelyik ügyintézőjénél, a fiók nyitvatartási ideje alatt. A Bank fiókjainak elérhetőségét, nyitvatartási idejét a szabályzat 1. sz. melléklete tartalmazza.
- Telefonon

A 06-99/513-000 telefonszámon minden munkanapon és fióki nyitvatartási időben, illetőleg csütörtökönként 8-20 óráig.

A telefonon közölt panasz esetén a Bank biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézkést, egyben felhívja az ügyfél figyelmét arra, hogy a panaszáról hangfelvétel készül. A Bank a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem

lehetséges, akkor a Bank ügyintézője jegyzőkönyvet vesz fel. A telefonon közölt panaszt rögzíti és a hangfelvételeket 5 évig megőrzi. Az ügyfél kérésére a Bank biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen – az ügyfél kérésének megfelelően - 25 napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Szóbeli panasz esetén a Bank munkatársai felhívják a panaszos figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat.

Írásbeli panasz:

Személyesen vagy meghatalmazott útján a 3. pontban rögzített feltételek mellett.

- írásban a Bank fiókjaiba, ill. a Bank központi címére (9400 Sopron, Kossuth L. u. 19.) eljuttatott levélben,
- telefaxon a Bank központi telefax számára eljuttatva, fax szám: 06/99/513-038
- elektronikus levélben a Bank központi panaszok fogadására kialakított e-mail címére eljuttatva (panasz@sopronbank.hu). Az ügyfél ezen elektronikus csatornájára benyújtott panaszát Bankunk automatikusan nyilvántartásba veszi, s a nyilvántartással együtt visszaigazolás formájában tájékoztatást is küld az ügyfél részére a panaszkezelési eljárásról. (az Ügyfél biztonság érdekében a Bank az elektronikus levél útján kizárólag banktitkot nem tartalmazó, általános választ tud küldeni)

A Bank az 2. sz. mellékletként csatolt panasz-bejelentési nyomtatvány rendelkezésre bocsátásával segíti az Ügyfelet a panasz megfogalmazásában. A Bank javasolja, de nem követeli meg a nyomtatvány használatát. A nyomtatványt a panaszos kérésére az ügyintézők átadják a fiókokban, illetve az elérhető a Bank honlapján is. Bank lehetővé teszi, hogy az Ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához az MNB honlapján közzétett formanyomtatványt alkalmazhassa, mely nyomtatványt a Bank honlapján is feltünteti és a bankfiókokban nyomtatott formában is elérhetővé teszi.

Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos részére át kell adni az általa benyújtott panasz egy, az átvétel igazolásával ellátott példányát.

Ha a panasz érdemi kivizsgálásához szükséges adatok hiányosak, akkor a panasz felvevője, illetve a hiányt felismerő szakterület vezetője írásban kérheti az Ügyfelet a panasz kiegészítésére.

A Bank a panaszt fogyasztóbarát módon vizsgálja, s úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a fogyasztói jogvita kialakulását. A Bank a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,

- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag azonosítója,
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása és
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje./

6. A PANASZ RÖGZÍTÉSE ÉS NYILVÁNTARTÁSA, JELENTÉSE

A Bank az ügyfél szóbeli panaszát – amennyiben lehetséges – azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Amennyiben az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy a Bank munkatársa a szóbeli panaszról köteles kiállítani az 2. sz. mellékletben szereplő nyomtatványt (jegyzőkönyvet) és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén átadja az ügyfélnek, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt megküldi az ügyfél által megadott levelezési címre. Amennyiben az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, úgy a banki munkatárs nemcsak a panaszról jegyzőkönyvet köteles felvenni, hanem rögzítenie kell a panasszal kapcsolatos banki álláspontot is. A személyesen közölt szóbeli panaszok esetében a formanyomtatványt alá kell írattni az ügyféllel. Telefonon tett panasz esetén a Bank munkatársa egyedi azonosítóval látja el a panaszbeadványt.

A panasz felvevője a szóbeli panaszügyet — haladéktalanul köteles továbbítani az illetékes szakterület vezetője, a panaszügyek nyilvántartását vezető és a panaszt kezelő szervezeti egység (jogi osztály) részére, valamint köteles tájékoztatni az ügyfelet (panaszos által aláírt tájékoztató levél egy példányának aktába történő csatolásával) a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről. (6. sz. melléklet)

Amennyiben ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az írásbeli panaszt a Bank valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében (fiókjában) a nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, úgy a panasz beérkezését követően az érintett banki munkavállaló haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszügyek nyilvántartását vezető és a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység, valamint az illetékes szakterület vezetője részére. A panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység a panaszbeadványt nyilvántartásba veszi.

Bank a fiókban személyesen leadott írásbeli panasz esetén az ügyfelet tájékoztatja (panaszos által aláírt tájékoztató levél egy példányának aktába történő csatolásával) a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről. (6. sz. melléklet)

Ha a panaszüggyel kapcsolatban a Banknak kártérítési kötelezettsége merülhet fel vagy jelentős eszmei kára származhat, ill. ügyfélvesztés veszélye áll fenn, akkor a működési kockázati kézikönyvben a káreseményekre meghatározott jelentési kötelezettségeket és egyéb szabályokat is alkalmazni kell.

A panaszügyekről a Banknyilvántartást vezet. A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy a Bank

- a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa
- a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa
- megvizsgálhassa, hogy a panasz okát képező tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra
- eljárást kezdeményezhessen a panasz okát képező tények és események korrekciójára
- összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat
- ügyfelek panaszait, az ügyfelektől bekért dokumentumokat, valamint az ügyfelek adatait visszakereshető módon tartsák nyilván és biztosítsák az ügyfelek adatvédelmét.

A Bank a panaszkezeléssel összefüggő nyilvántartását úgy alakítja ki, hogy abból a válaszadási határidő és annak betartása egyértelműen megállapítható legyen. A nyilvántartás az MNB részére a panaszügyekről készítendő jelentés alapjául szolgál.

A jogszabályi előírás alapján a Bank panasz-nyilvántartásának legalább az alábbi elemeket tartalmaznia kell:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- b) a panasz benyújtásának időpontját;
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

A panaszt és az arra adott választ a Bank 5 évig köteles megőrizni.

A fenti elvek és a jogszabályi előírásokon betartása, valamint a Bank jelentésszolgálati munkájának segítése céljából a banki panasz-nyilvántartásban a panaszkezelésért felelős terület illetékes munkatársa az alábbi adatokat rögzíti:

- A panaszfelvétel időpontját
- A panasz nyilvántartási (iktató) számát
- A panasz felvevőjét
- Érintett szolgáltatási kört az alább felsoroltak szerint
- A panasz típusát az alább felsoroltak szerint (panasz leírása, panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése)
- A panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedést, annak határidejét, illetve az annak végrehajtásért felelős személyét
- A panasz megválaszolásának időpontját
- Ügyfél a választ elfogadta-e

- Ha az ügyfél a választ nem fogadta el, akkor a megtett további intézkedéseket
- A panasz peresítésre került-e, ha igen
 - per indításának időpontját
 - per lezárásának időpontját
 - a per a panaszos javára zárult-e le
 - a per a Bank javára zárult-e le
- Panaszügy lezárásának időpontját
- Panaszügy megalapozottságát (megalapozott, részben megalapozott, nem megalapozott). Amennyiben elutasításra került, annak indoklása
- Reklamált összeget, kártérítési igényt
- A panaszügy rendezése miatt kifizetett kártérítés összegét
- Panaszügy Bank által történő ügyintézésének időtartamát (napokban)
- 30 napon túli ügyintézés esetén az elhúzódás indokát

A panaszügyekkel kapcsolatos fenti adatokról, ill. az abban bekövetkezett változásokról a panaszkezelési nyilvántartás vezetőjét haladéktalanul, de legkésőbb a tárgynegyedév végéig értesíteni kell.

A panaszügy által érintett szolgáltatási körök az alábbiak lehetnek:

- Fizetési számlához kapcsolódó hitel: A Bank által vezetett fizetési számlán és a nem fizetési műveletek teljesítésére szolgáló, az ügyfél által bármikor hozzáférhető egyéb számlán kialakult negatív egyenleg (overdraft), valamint az ezen számlákhoz kapcsolódóan nyújtott kényszerhitel. Fizetési számlához kapcsoló hitelnek minősül az a kártyahitel is, amelynél a bank kamatmentes periódust biztosít.
- Áruhitel: Fogyasztási kölcsön azon típusa, melyet a fogyasztó elsősorban tartós fogyasztási cikkek - kivéve gépjármű – vagy szolgáltatások megvásárlásához, ill. igénybeviteléhez, általában a vásárlás helyén, a megvásárolni kívánt termék vagy szolgáltatás megszerzése, ill. elérése érdekében vesz igénybe.
- Gépjárműhitel: új és használt személygépkocsik s rendszámozható motorkerékpár megvásárlására nyújtott hitel - fogyasztók részére -, valamint a nem közvetlenül a gépjármű adásvételekor nyújtott hitelkonstrukció (pl.: hitellel alapján történő finanszírozás)
- Személyi kölcsön: fogyasztók részére hitelcélhoz nem kötött, szabad felhasználású, ingatlan fedezet bevonása nélkül nyújtott fogyasztási kölcsön.
- Hitelkártya: a Bank és a kártyabirtokos közötti szerződésben meghatározott mértékű hitelkerethez kapcsolódó termék, amely egyenlegét hitelszámlán tartják nyilván
- Lakáscélú hitel: ingatlanon alapított jelzálog – ideértve az önálló zálogjogként alapított jelzálogot is – fedezete mellett megkötött olyan hitel-, illetve kölcsönszerződés, amelyben a felek által okiratban rögzített hitelcél lakóingatlan vásárlása, építése, bővítése, korszerűsítése, vagy felújítása
- Jelzálog alapú szabad felhasználású hitel: ingatlanon alapított jelzálog fedezete mellett, felhasználási célhoz nem kötötten fogyasztónak folyósított hitel, valamint az ingatlan célú hitel kiváltására folyósított jelzáloghitel

- Egyéb hitelezés: minden, a fenti kategóriákba nem sorolt hitelnyújtással kapcsolatos panasz.
- Betéti konstrukciók: A fizetési számla vezetése (látra szóló betét) kivételével valamennyi betételhelyezéssel kapcsolatos panasz
 - Klasszikus betéti konstrukciók: a lekötött betétek, takarékbetétkönyvek, betéti jellegű okiratok, rögzített célú betétek (pl.: gyámhatósági betét, nyereménybetét, lakás-takarékpénztári megtakarítás)
 - Kombinált betéti konstrukciók: olyan megtakarítási formával, amely a bankbetét mellett egy másik pénzügyi terméket is tartalmaz pl.: 2 vagy több betét együttes igénybevétele, befektetési termékkel kombinált betéti konstrukció, strukturált (függő kamatozású) betét, tartós befektetési számla
- Számlavezetés: látra szóló (elszámolási betét) Ft- és devizaszámláinak vezetésével kapcsolatos tranzakciók, az ehhez kapcsolódó elszámolások, díjak (a pénzforgalom kivételével)
- Pénzforgalom:
 - Átutalás: a fizető fél által fizetési számlája terhére és a kedvezményezett fizetési számlájára javára kezdeményezett fizetés (egyszeri, csoportos, rendszeres, hatósági átutalási megbízás vagy átutalási végzés)
 - Beszedés: a kedvezményezett fél által fizetési számla javára és a fizető fél fizetési számlája terhére kezdeményezett fizetés (felhatalmazó levélen alapuló beszedés; váltó-, csekk-, csoportos beszedés, határidős beszedés, okmányos beszedés)
 - Egyéb: a fent rögzített két kategóriába nem besorolt pénzforgalom
- Elektronikus bankolás: elektronikus eszközökkel (telefon, internet, fax) bonyolított banki szolgáltatások.
- Bankkártya műveletek: minden bankkártyával folytatott tranzakció, függetlenül attól, hogy milyen háttérszolgáltatáshoz kapcsolódik (hitel, betét stb.)
- Befektetési szolgáltatás: minden a Bszt. alá tartozó befektetési szolgáltatási – kiegészítő befektetési szolgáltatási- és árutózsde szolgáltatási tevékenység
- Egyéb

A panaszokat az alábbi *típusokba* kell besorolni:

- Állami támogatás: törvény vagy törvény felhatalmazása alapján kiadott jogszabályban meghatározott célra nyújtott támogatással, így például állami kamattámogatással kapcsolatos panasz.
- Árfolyam
 - egyes tranzakciónál az árfolyam konkrét mértékének kifogásolása
 - az ügyfél szerint nem megfelelő árfolyam alkalmazása a kalkulációban
 - az árfolyam nem megfelelő figyelembevétele vagy figyelmen kívül hagyása egy-egy pénzügyi instrumentum értékének meghatározásakor
 - árfolyamváltás kifogásolása
 - minden egyéb devizás vagy valutaváltási tranzakcióra vonatkozó panasz, amely az árfolyammal kapcsolatos.
- Banktitok: minden olyan, az egyes ügyfelekről a pénzügyi intézmény rendelkezésére álló tény, információ, megoldás vagy adat, amely ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére,

- gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, valamint a pénzügyi intézmény által vezetett számlájának egyenlegére, forgalmára, továbbá a pénzügyi intézménnyel kötött szerződéseire vonatkozik.
- Egyoldalú szerződésmódosítás: szerződés kamatának, díjának, minden egyéb költségnek vagy feltételnek a módosítása.
 - Elektronikus szolgáltatás: olyan információs társadalommal összefüggő (elektronikus úton, távollevők részére, rendszerint ellenszolgáltatás fejében nyújtott szolgáltatás, amelyhez a szolgáltatás igénybe vevője egyedileg fér hozzá) szolgáltatással kapcsolatos panasz, amelynek célja valamely birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - így pénz, értékpapír -, szolgáltatás üzletszerű értékesítése, vagy más módon történő igénybevétele, ha a panasz kifejezetten az elektronikus eszköz nem kielégítő működésére (rendszerbeli hiányosságára) vonatkozik.
 - Elő-, végtörlesztés: a szerződés alapján fennálló tartozás teljesítési idő előtt történő teljes vagy részleges megfizetésével kapcsolatos panaszok.
 - Elszámolás: ide sorolandók azok a panaszok, melyek egyes tranzakciókkal kapcsolatosan (pénztári ki-befizetés, átutalási-átvezetési megbízás, akkreditív nyitás, beszedési megbízás, tőzsdei és OTC adásvételi és portfólió kezelési megbízások, stb.) elszámolási vitát eredményeznek.
 - Hozam mértéke: a pénzügyi és befektetési szolgáltatáshoz kapcsolódó hozam mértékének kifogásolása miatti panasz, ideértve a befektetési szolgáltatásoknál az árfolyamforgalommal (pl. részvények árfolyama) kapcsolatos panaszokat is
 - IT rendszerhiba
 - Jogosulatlan tevékenység: az MNB engedélyének hiányában végzett engedélyköteles tevékenységgel kapcsolatos panaszok.
 - Jutalék, díj, költség mértéke: Minden a pénzügyi tevékenységhez kapcsolódóan vagy egyéb jogcímen felszámított díjak, jutalékok, költségek mértéke vagy új díj bevezetése miatti panasz
 - Kamat mértéke: a Bank által alkalmazott kamat mértékére vonatkozó panasz.
 - KHR (BAR lista): A fogyasztók adatainak KHR-be történt továbbításával; KHR-ben történő nyilvántartásával, kezelésével valamint a tájékoztatás, illetve értesítés elmaradásával kapcsolatos panaszok.
 - Megbízás teljesítése: egyes tranzakciók (pénztári ki-befizetés, átutalási-átvezetési megbízás, akkreditív nyitás, beszedési megbízás, tőzsdei és OTC adásvételi és portfólió kezelési megbízások, stb.) hibás- vagy elmaradt teljesítéséből eredően vitát eredményeznek
 - Méltányossági kérelem: fizetési nehézség felmerülésének a jelzése, hitelek átütemezésével, a törlesztési időszak meghosszabbításával, részletfizetéssel, fizetési halasztással, stb. kapcsolatos kérelmekkel kapcsolatos panaszok.
 - Nyilvántartási hiányosság: a megbízható és naprakész nyilvántartást biztosító számviteli és informatikai háttér hibáira valamint az ügykezelés, adminisztráció során előforduló hibák (hibás bizonylat, beadvány elvesztése, postázási hiba, kötelező értesítések elmulasztása stb.) miatti panaszok
 - Pénzügyi közvetítő: a Bank független és függő közvetítőjének tevékenységével kapcsolatos panaszok.

- Pénzügyi visszaélés: minden olyan beadvány, amelynek tárgya bűncselekmény elkövetésének, - így például készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel visszaélés, gépjármű- és lakásfinanszírozással összefüggő csalás, pénzmosás – gyanúját veti fel.
- Számlaegyenleg vitatása
- Szolgáltatás minősége, ügyfélszolgálat minősége; ügyféllel szemben tanúsított magatartás, udvariatlan kiszolgálás; nehezen elérhető ügyintézők, ügyintézés lassúsága, stb.
- Tájékoztatási hiányosság
 - szerződéskötés előtt: ha a panasz elsősorban arra vonatkozik, hogy az ügyfelet az intézmény hiányosan, tévesen vagy egyéb okból nem megfelelően tájékoztatta az adott konstrukcióról, annak kockázatairól, valamint az ügyfelet terhelő többletköltségekről, vagy bármilyen olyan tényezőről, amely az ügyfél szempontjából lényeges lehet megfelelő üzleti döntéshozatalában.
 - szerződéskötés után: ha a panasz a szerződéskötés utáni időszakban történt téves, hiányos vagy egyéb okból nem megfelelő tájékoztatásra vonatkozik (pl. szerződéses feltételek változására, kondícióváltozásra, számlakivonat „hiányos” tartalmára, jogokra és kötelezettségekre vonatkozó téves illetve hiányos tájékoztatás stb.).
- Törlesztő részlet mértéke
A hitel-, kölcsön- és lízingszerződések esetén a szerződésben meghatározott időszakonként esedékes törlesztő részlet, lízingdíj mértékének megállapításával kapcsolatos panasz.
- Egyéb ügyviteli hibák: minden, a fenti kategóriákba nem sorolt panasz..

A *reklamált összeg* az ügyfél panaszbejelentésében megjelölt összeg, amely tartalmazza:

- az ügyfél által igénybe vett szolgáltatásban megjelenő alapösszeget
- a szolgáltatás után felszámított díjakat, jutalékokat (pl. tranzakciós díjak). Ezek rendezése általában javítókönyvelést igényel.
- az esetleges kárigényt, amelynek összege az ügyfél által kifogásolt banki eljárás következtében hátrányára felmerült. Ennek teljesítése általában banküzemi veszteséggént kerül elszámolásra.

A Bank birtokába került, a panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési és az információs szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

Bank a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) ügyfél igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésére,

- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

7. PANASZÜGYRE VÁLASZADÁSI KÖTELEZETTSÉG, HATÁRIDŐK

A Bank a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül¹ megküldi az ügyfélnek. A Bank válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy a Bank a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

A KHR törvény alapján benyújtott kifogást, panaszt a Bank 5 munkanapon belül kivizsgálni köteles. A vizsgálat eredményéről a kifogást vagy panasz benyújtót haladéktalanul, de legkésőbb a vizsgálat lezárását követő két munkanapon belül kézbesítési bizonyítvánnyal (tértivevény) feladott irat formájában tájékoztatni köteles.

A válaszban részletesen ki kell térni a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

Befektetési szolgáltatással kapcsolatban benyújtott panasz esetén a panaszkezelési terület köteles a panaszt annak benyújtását követő 5 napon belül továbbítani a Compliance terület részére, egyúttal a panaszkezelési eljárás során a Compliance területtel végig együttműködve köteles eljárni, továbbá a panaszra adandó válasz tervezetét a válaszadási határidő lejárta előtt legalább 8 nap véleményezési idő biztosításával köteles a Compliance terület részére is megküldeni.

Fizetési művelet teljesítésével kapcsolatos panasz esetén az elbírálás során figyelemmel kell lenni a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény (Pft.) azon rendelkezésére, amely szerint a fizető fél viseli – a Pft. szerinti kivételektől eltekintve - a mindenkor hatályos Pft. szerinti mértékig a panasz benyújtását megelőzően keletkezett kárt, amely olyan jóvá nem hagyott fizetési műveletek vonatkozásában keletkezett, amelyek a fizető fél birtokából kikerült vagy ellopott készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel, illetve személyes biztonsági elemekkel történtek, vagy a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz jogosulatlan használatából erednek, hogy az ügyfél bejelentette volna a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz birtokából történő kikerülését, ellopását, jogosulatlan vagy jóvá nem hagyott használatát.

A panaszokkal kapcsolatos választ pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el a Bank.

Az indokolás akkor tekinthető közérthetőnek, pontosnak és egyértelműnek, ha a Bank nem kizárólag a releváns jogszabályhelyeket hivatkozik, hanem azokat röviden értelmezi és válaszát ellátja az adott ügyre vonatkozó alkalmazásának indokával, továbbá egyszerűen és könnyen érthető nyelvezetet használva kommunikál.

¹ Kivéve a 11. fejezetben meghatározott panaszbeadványok, illetve KHR panaszok esetén.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi határidő eredménytelen eltelte esetén – annak jellege szerint – **fogyasztónak minősülő ügyfél** az MNB-hez vagy a Pénzügyi Békéltető Testülethez (továbbiakban: PBT) vagy bírósághoz fordulhat, vagy annak eljárást kezdeményezheti (lásd 4. sz. melléklet).

Fogyasztónak minősülő ügyfelek esetében a Bank válaszában – a panasz elutasítása esetén – minden esetben tájékoztatja a panaszost arról, hogy a panasz jellege alapján – Bank álláspontja szerint – szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy az MNB-ről szóló 2013. évi CXXXIX törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult. A panasz elutasítása esetén ezen felül a Bank köteles megjelölni, hogy további jogorvoslati lehetőség mely szervnél kezdeményezhető:

- fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén az MNB,
- szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a PBT vagy a polgári perrendtartás szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság jogosult eljárni.
- a PBT eljárása esetén arra történő figyelemfelhívást, hogy a Bank tett-e általános alávetési nyilatkozatot.

Ha a panasz jellege alapján több szerv eljárása indokoltá teszi, akkor az egyes panaszrészek vonatkozásában áll fenn a fenti tájékoztatási kötelezettség. A Bank elutasító döntésében megadja az MNB-nek, a PBT-nek a székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint a levelezési címét (lásd 1. számú melléklet), valamint az MNB honlapján a PBT eljárásának kezdeményezésére (http://felugyelet.mnb.hu/data/cms2420550/PBT_kerelem.doc), illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás kezdeményezésére (http://felugyelet.mnb.hu/data/cms2421462/Penzugyi_Fogyasztovedelmi_Kozpont_kerelem.docx) irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségét is. A PBT és az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás lefolytatásának kezdeményezéséhez szükséges formanyomtatványok a fent hivatkozott elektronikus elérhetőség alatt, Bankunk valamennyi fiókjában, a Bank honlapján, illetve jelen szabályzatunk 7. és 8. számú mellékleteként is elérhetőek. Bank ezen felül jól látható módon tájékoztatást ad panaszosnak arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok Bank általi költségmentes megküldését is. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló banki telefonszámot, e-mail elérhetőséget és postai cím megjelölését is. A fogyasztó ilyen jellegű kérése esetén a formanyomtatványokat a Bank elektronikus úton (az elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó számára), más esetben postai úton – költségmenetesen, haladéktalanul megküldi fogyasztó részére.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a PBT, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

Fogyasztónak nem minősülő ügyfelek panaszának elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi határidő eredménytelen eltelte esetén a Bank a panaszost tájékoztatja, hogy panaszával a Polgári perrendtartás szabályai szerinti bírósághoz fordulhat.

A Bank a panaszt és az arra adott választ 5 évig őrzi meg, és azt az MNB kérésére bemutatja.

A Bank a panasz kivizsgálását és azzal kapcsolatos döntését (válaszát) a jogszabályban előírt határidőkre figyelemmel az általa vállalt határidőn belül teljesíti, kivéve, ha a Bank a tőle elvárható gondosság ellenére jogszabályban rögzített határidőn belül – az ügy bonyolultsága, információk hiánya, Banktól független harmadik személyek igénybevétele, az ügyfél magatartása, Banktól független külső elháríthatatlan okok miatt – nem teljesíthető. Ebben az esetben a Bank a válaszadási határidőn belül tájékoztatást nyújt az ügyfélnek a késedelem okáról és amennyiben lehetséges megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

Amennyiben a Bank a panaszbeadvány elvégzéséhez szükséges információ vagy irat beszerzése miatt hiánypótlásra szólítja fel az ügyfelet, úgy a hiánypótlás határideje nem számít bele a jogszabályban rögzített válaszadási határidőbe.

A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Bank olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett, a Bank igazgatósági tagjai kivételével.

A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézés.

A panaszügyben hozott érdemi döntését a szakterület pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére, egyúttal a válaszlevél másolatát megküldi a compliance officer/fogyasztóvédelmi megbízott - részére is, aki azt a panasz bejelentő nyomtatványhoz tűzve fűzi le. Ha a határozat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell. Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg a Bank tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről.

9. FELELŐSSÉGI KÖRÖK

Jogi osztály, mint a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység felel:

- a panaszkezelési eljárások jogszabályoknak megfelelő lefolytatásának ellenőrzése
- a hatáskörébe került ügyekről az érintett szakterület vezetőjét tájékoztatni
- a válaszleveleket – a szakterület vezetőjével, munkatársával együttműködve - elkészíteni és határidőben a panaszos részére továbbítani.

Panaszkezelési nyilvántartás vezetője:

- a panaszokról, azok rendezéséről, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartás vezetése a 6. pontban rögzített tartalommal

- A beérkezett/beiktatott panaszokat elektronikus levél formájában a Compliance terület részére megküldi.

Panasz felvevője felel:

- a panasz/reklamáció pontos rögzítéséért és a szabályzatban meghatározott esetekben a panaszt benyújtó ügyfél tájékoztatása (amennyiben a panasz azonnali, ügyfél számára is megnyugtató módon történő megoldása nem lehetséges)

Szakterület vezetője (munkatársa) felel:

- a panasz kivizsgálásáért
- a válaszlevelek elkészítéséhez a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység részére szakmai segítséget nyújtani

Panaszkezelési szervezeti egység vezetője: biztosítja és ellenőrzi a panaszok hatékony kezelésének menetét, a belső információáramlást, a jogszabályoknak megfelelő nyilvántartást és adatszolgáltatást.

Fogyasztóvédelmi kapcsolattartó/megbízott: együttműködik a panaszkezelési szervezeti egységgel, s biztosítja, hogy a panaszkezelési szabályzat a mindenkor jogszabályoknak, ajánlásoknak és a Bank belső szabályozó eszközeinek, folyamatainak megfelelően kerüljön kialakításra. Mindezekon túl biztosítja, hogy a panaszkezelés magas színvonalon, az ügyfelek érdekeinek védelme szem előtt tartásával történjen.

10. A PANASZÜGYINTÉZÉSEL KAPCSOLATOS UTÓLAGOS TEENDŐK

A panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység erre kijelölt munkavállalója a panaszokról negyedévente, a negyedévet követő hónap végéig elemzést készít az igazgatóság részére. Az elemzésben a kijelölt munkavállaló felméri, azonosítja, kezeli és kontrollálja a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, üzletágakat vagy egyéb működési területeket és meghozza a panaszok okainak lehetséges megoldását szolgáló döntéseit. A bankvezetés a jelentés alapján meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket, valamint megköveteli a vonatkozó jogszabályi és a panaszkezelési szabályzat betartását az eljáró ügyintézőktől, ezekkel ellentétes eljárás esetén megteszi a szükséges intézkedéseket és intézkedik a panaszokat kiváltó okok megszüntetése iránt.

11. AZ ELSZÁMOLÁSI TÖRVÉNY SZERINTI ELSZÁMOLÁSSAL ÉRINTETT ÜGYFELEK PANASZKEZELÉSÉRE VONATKOZÓ SPECIÁLIS SZABÁLYOK

A Bank a 2014. évi XXXVIII. és a 2014. évi XL. törvényekben meghatározott feltételek fennállása és az általános szerződési feltételek tisztességtelensége tárgyában hozott jogerős bírósági ítélet esetén a fogyasztónak minősülő adóssal elszámolni köteles, melyről a Bank az Elszámolási törvényben megállapított határidőn belül tértivevényes levélben tájékoztatást nyújt.

Ha a Bank bármely adós, kezes vagy zálogkötelezett részére az elszámolást nem köteles közvetlenül megküldeni, az adós, a kezes vagy a zálogkötelezett kérheti,

hogy részére az elszámolás másolatát a pénzügyi intézmény tájékoztatásul küldje meg. A másolatra jogosult személy a másolat iránti kérelmét legkésőbb az Elszámolási tv. 16. § (3) bekezdés szerinti honlapon történő közzétételt követő 30 napon belül terjesztheti elő.

Az elszámolást a másolatra jogosult személy vonatkozásában is abban az időpontban kell kézbesítettnek tekinteni, amely időpontban az az elszámoláson címzettként megjelölt számára kézbesítettnek tekintendő.

A. A fogyasztó vitatja a számára megküldött elszámolást

Amennyiben a fogyasztó a Bank által a számára megküldött elszámolást vitatja, úgy az elszámolás kézbesítésétől számított 30 napon belül panasszal élhet a Bank felé. Ha a fogyasztó a panasz benyújtásában akadályoztatva van, akkor a panasz az Elszámolási törvény 18. § (1) bekezdése szerint az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül (szubjektív határidő), de legkésőbb a panasz benyújtására nyitva álló határidőt követő 90 napig terjeszthető elő (objektív határidő).

Amennyiben az elszámolás a fogyasztói kölcsönszerződésben, illetve a fogyasztó által bejelentett lakóhelyről „cím nem azonosítható”, „címezett ismeretlen”, „nem kereste”, „átvételt megtagadta”, „elköltözött”, „kézbesítés akadályozott” vagy „bejelentve: meghalt” jelzéssel érkezik vissza, a panasz az elszámolásról való tudomásszerzéstől számított 30 napon belül, ha a fogyasztó a panasz benyújtásában akadályozva van, az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül, de – ide nem értve a (pót)hagyatéki eljárással érintett, valamint olyan elszámolásokat, ahol az elszámolás tényének közlésére (lásd Elszámolási törvény 16. § (3) bekezdését²) a Bank honlapján 2015. december 31. napja után kerül sor – legkésőbb 2015. december 31. napjáig terjeszthető elő.

A tudomásszerzés időpontja:

- a) ha nem kereste jelzéssel érkezik vissza: a kézbesítés megkísérlését követő 10. munkanap,
- b) ha „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza: a kézbesítés megkísérlésének napja,
- c) ha „cím nem azonosítható”, „címezett ismeretlen”, „elköltözött”, „kézbesítés akadályozott” vagy „bejelentve: meghalt” jelzéssel érkezik vissza: az Elszámolási törvény 16. § (3) bekezdés szerinti honlapon történő közzétételt követő harmincadik nap.

Az Elszámolási törvény 16. § (3) bekezdése szerinti, az elszámolás tényének közlésére 2015. december 31. napját követően került sor, úgy a panasz legkésőbb a honlapon történő közzétételt követő hatvan napon belül terjeszthető elő.

² Elszámolási törvény 16. § (3) bekezdés: „Ha a pénzügyi intézmény valamennyi érintett fogyasztó számára megküldte az elszámolást, ennek tényét 15 napon belül az internetes honlapján közzéteszi és azt egyidejűleg valamennyi bankfiókjában kifüggeszti. Ha a pénzügyi intézménynek a 13. § alapján eltérő időpontokban kell elszámolnia a fogyasztóval, a közzétételt a 13. §-ban meghatározott időpontok szerinti csoportosításban kell megtennie, azt követően, hogy az egyes csoportokban valamennyi elszámolás megtörtént vagy nem kell elszámolni. A közzététel részletes tartalmi és formai követelményeit az MNB rendeletben állapítja meg. Akkor is beáll a pénzügyi intézmény közzétételi kötelezettsége, ha a fogyasztó helyébe lépő örökös személye bizonytalan, ezért számára az elszámolás megküldésére nem került sor, de a többi érintett fogyasztó számára megküldésre került az elszámolás.”

Hagyatéki, póthagyatéki eljárás estén a fent leírtakban rögzített, az akadály megszűnésétől számított határidőt a hagyatéki eljárás, póthagyatéki eljárás befejezésétől kell számítani, ha a Bank részére az Elszámolási törvény 16. § (3) bekezdése szerinti közzétételt követő 30 napon belül igazolható módon bejelentésre kerül a hagyatéki, póthagyatéki eljárás megindítása vagy az, hogy ezen eljárások már folyamatban vannak. Amennyiben a hagyatéki, póthagyatéki eljárás 2015. december 31. napját követően fejeződik be, a panasz legkésőbb a hagyatéki, póthagyatéki eljárás befejezését követő 60 napon belül terjeszthető elő.

Amennyiben a fogyasztó részéről panasz nem kerül ezen határidőkön belül előterjesztésre, akkor úgy kell tekinteni, hogy az elszámolásban foglaltakat a fogyasztó nem vitatja, az elszámolásban foglaltakat elfogadja. Ezt követően az elszámolás már nem vitatható.

Az a másolatra jogosult személy jogosult az elszámolás vitatására, aki az elszámoláson címzettként nem szerepel, de a szerződésben hitelfelvevőként szerződő fél.

Ha a másolatra jogosult személy jogosult az elszámolás vitatására, a másolat megküldése iránti igény bejelentése a másolatra jogosult tekintetében nem módosítja a panasz benyújtásának a 18. § (1) bekezdésében meghatározott határidejét. Ha a másolatra jogosult az elszámolást vitatja, a Bank, a PBT és a bíróság előtti eljárás során a másolatra jogosult esetében a fogyasztóra vonatkozó szabályokat kell alkalmazni.

B. A fogyasztóval a Bank nem számolt el

Amennyiben a Bank a fogyasztóval nem számolt el, és a fogyasztó álláspontja szerint a Banknak vele szemben a 2014. évi XXXVIII. törvény és az Elszámolási törvény alapján elszámolási kötelezettsége áll fenn, úgy a fogyasztó panasszal élhet a Bank felé. A panaszt legkésőbb az Elszámolási törvény 16. § (3) bekezdése szerinti honlapon történő közzétételt követő 60 napon belül, amennyiben pedig a fogyasztó a panasz benyújtásában akadályoztatva van, úgy az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül, de – ide nem értve a (pót)hagyatéki eljárással érintett, valamint olyan elszámolásokat, ahol az elszámolás tényének közzétételére (lásd Elszámolási törvény 16. § (3) bekezdését) a Bank honlapján 2015. december 31. napja után kerül sor – legkésőbb 2015. december 31. napjáig terjesztheti elő.

Amennyiben az Elszámolási törvény 16. § (3) bekezdése szerinti honlapon történő közzétételre 2015. december 31. napját követően kerül sor, úgy a panasz legkésőbb a honlapon történő közzétételt követő 60 napon belül terjeszthető elő. Amennyiben az elszámolás hagyatéki, póthagyatéki eljárással érintett, úgy ezen ügyfelekre is a 11/A. pontban a hagyatéki, póthagyatéki eljárásra vonatkozó előírások az irányadóak.

Ha a másolatra jogosult személy jogosult az elszámolás vitatására és a Bank nem készített elszámolást, az elszámolás vitatására jogosult a fogyasztóra irányadó szabályok szerint követelheti elszámolás készítését.

C. A 11/A. és 11/B. pont alapján előterjesztett panaszok elbírálására vonatkozó különös, az általános panaszkezelési szabályoktól eltérő szabályok

A panaszt kizárólag írásban lehet előterjeszteni és azt a Bank a beérkezést követő 60 napon belül köteles megválaszolni. A panasz elutasítása esetén a Hpt. 288. § (8) bekezdése³ nem alkalmazható.

Ha az elszámolás vitatására jogosult olyan elszámolás miatt nyújt be panaszt a pénzügyi intézményhez, amely miatt a pénzügyi intézmény panaszeljárása már folyamatban van, akkor a pénzügyi intézménynek a panaszokat együtt kell elintéznie. A panasz elintézésére nyitva álló határidőt a később érkezett panasz beérkezésétől kell számítani.

Ha az elszámolás vitatására jogosult olyan elszámolás miatt nyújt be panaszt a pénzügyi intézményhez, amely miatt a PBT vagy a bíróság eljárása már folyamatban van, a pénzügyi intézménynek erről legkésőbb 8 napon belül tájékoztatnia kell a PBT-t vagy a bíróságot. Ebben az esetben a Banknak arról is tájékoztatnia kell a PBT-t vagy a bíróságot, ha

- a) a panasz alapján új elszámolást készített vagy
- b) a panaszt elutasította. A panasz elutasítása esetén a Banknak arról is tájékoztatnia kell a PBT-t, hogy álláspontjának kézbesítése mikor történt meg.

Ha az elszámolás vitatására jogosult olyan elszámolás miatt nyújt be panaszt a pénzügyi intézményhez, amely miatt a PBT vagy a bíróság eljárása már folyamatban van, abban az esetben a PBT az eljárását felfüggeszti. A felfüggesztés időtartama az eljárás határidejébe nem számít bele. Az eljárás folytatásának akkor van helye, ha

- a) a Bank a panaszt elutasítja és a Bank álláspontjának kézbesítésétől számított 30 napon belül az elszámolás vitatására jogosult nem kezdeményezi a PBT eljárását és a kézbesítéstől számított 40 nap eltelt, vagy
- b) a Bank panaszeljárásával szemben az elszámolás vitatására jogosult a PBT eljárását kezdeményezi (ebben az esetben az eljárását a PBT folytatja, a PBT a kérelmeket együtt bírálja el).

A PBT az eljárását megszünteti, ha a Bank – az új elszámolás megküldésével – azt jelenti be, hogy panasz alapján új elszámolást készített. A PBT-nek az eljárást megszüntető döntésében tájékoztatni kell a kérelmezőt arról, hogy az új elszámolással szemben a Banknál panaszt nyújthat be.

Az elszámolás nem vitatható olyan okból, amelyet a PBT vagy a bíróság már jogerősen elbírált. Ha az elszámolás vitatására jogosult ugyanazon okból nyújt be panaszt, amely okból már más az adott elszámolást vitatta, a Banknak álláspontja közlésekor elegendő korábbi álláspontjáról, ha pedig a panaszt orvosolta, akkor - az új elszámolás másolatának egyidejű megküldésével - erről az elszámolás vitatására

³ Hpt. 288. § (8) bekezdés: „A panasz elutasítása esetén a pénzügyi intézmény és független közvetítő válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy az MNB tv. szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Felügyeletnél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. A pénzügyi intézmény vagy független közvetítő megadja a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét.”

jogosult részére tájékoztatást adnia. Ha az elszámolást olyan okból vitatják, amelyet a bíróság már jogerősen elbírált, a Banknak erről is tájékoztatást kell adnia.

A panasz elutasítása esetén – ha a fogyasztó a panaszban foglaltakat továbbra is fenntartja – a Bank álláspontjának kézbesítésétől számított 30 napon belül a Pénzügyi Békéltető Testület (továbbiakban: PBT) eljárását kezdeményezheti. Ha a panaszos a kérelem benyújtásában akadályozva volt, akkor az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül, de legkésőbb a kézbesítéstől számított 6 hónapon belül kell az eljárást kezdeményeznie. Erről a Bank a válaszában tájékoztatást nyújt a fogyasztónak és megadja a PBT levelezési címét.

A PBT eljárásának kezdeményezésekor a fogyasztó kérelmének tartalmaznia kell az arra irányuló határozott kérelmet is, hogy a PBT állapítsa meg, hogy

a) az elszámolás az általa megjelölt helytelen adatot, illetve számítási hibát tartalmazza, és állapítsa meg a helyes elszámolást, továbbá kötelezze a pénzügyi intézményt annak végrehajtására (9. számú melléklet, mely megtalálható a https://www.sopronbank.hu/data/downloads/325_kerelem_helyes_elszamolas_megalapitasa_targyaban_9_sz_melleklet.pdf, illetve a https://www.sopronbank.hu/elszamolas_forintositas menüpont alatt) vagy

b) a panasz nem volt elkésett és így a panasz elutasításának nem volt helye, ezért a pénzügyi intézmény a panasz eljárás keretében a panasszal érdemben köteles foglalkozni és a panasz eljárást az arra irányadó szabályok szerint lefolytatni (10. számú melléklet, mely megtalálható a https://www.sopronbank.hu/data/downloads/323_kerelem_panaszeljaras_lefolytatasa_targyaban_10_sz_melleklet.pdf, illetve a https://www.sopronbank.hu/elszamolas_forintositas menüpont alatt) vagy

c) a pénzügyi intézménynek vele szemben az elszámolási kötelezettsége a 2014. évi XXXVIII. törvény, illetve e törvény szerint fennáll, és kötelezze az elszámolásra (11. számú melléklet, mely megtalálható a https://www.sopronbank.hu/data/downloads/324_11_sz_mel_kerelem_elszam_kot_fennallasanak_megallapitasa_targyaban.pdf, illetve a https://www.sopronbank.hu/elszamolas_forintositas menüpont alatt).

A fogyasztó által benyújtandó kérelemben a fogyasztónak be kell mutatnia, hogy

i) az a) pont szerinti esetben a helytelen adatot, illetve számítási hibát és annak okát is,

ii) a b) pont- szerinti esetben annak indokát, hogy a panasz miért nem volt elkésett,

iii) a c) pont- szerinti esetben annak indokát, hogy a pénzügyi intézménynek vele szemben az elszámolási kötelezettsége a 2014. évi XXXVIII. törvény, illetve e törvény szerint miért áll fenn

és ahhoz mellékelni kell az állítást alátámasztó iratokat.

A PBT a fogyasztó kérelmét háromtagú tanácsban eljárva, az eljárás írásbeli lefolytatásával bírálja el azzal, hogy ha megítélése szerint az ügy körülményei indokolják, meghallgatást tarthat. A tanács egyezséget jóváhagyó vagy kötelezést tartalmazó határozattal dönt, vagy a kérelmet elutasítja és az eljárást megszünteti. A

tanács a kérelmet elutasítja és az eljárást megszünteti abban az esetben is, ha a kérelem nem alkalmas az érdemi elbírálásra.

Az eljáró tanács a pénzügyi intézményt értesíti a kérelem benyújtásáról és egyidejűleg a kérelem másolatát megküldi a pénzügyi intézménynek. Az eljáró tanács az értesítésben a pénzügyi intézményt felszólítja, hogy 15 napon belül válasziratban nyilatkozzon a fogyasztó igényének jogosságáról és elektronikus adathordozón a Pénzügyi Békéltető Testület által megadott módon és formátumban küldje meg a fogyasztóval közölt elszámolást, továbbá az annak alapjául szolgáló adatokat. Az eljáró tanács felhívja a pénzügyi intézményt arra is, hogy válasziratát közvetlenül a fogyasztónak is küldje meg és egyezségi ajánlat esetén azt legkésőbb az értesítésben foglalt határidőre közölje. Ha a felek között egyezség születik, az egyezség tényéről a pénzügyi intézmény az eljáró tanácsot értesíti, és az aláírt egyezséget 8 napon belül megküldi. Az írásbeli egyezség kézhezvételét követően a tanács az egyezséget jóváhagyja, ha az megfelel a jogszabályoknak. Ha az eljáró tanács meghallgatást tart, a meghallgatás kitűzött időpontjáról a válaszirat beérkezését követően a feleket kellő időben, de legalább a meghallgatást 8 nappal megelőzően írásban értesíti.

A kérelmező és a Bank hatásköri kifogást a PBT eljárásával kapcsolatban sem a válasziratában, sem a meghallgatáson nem terjeszthet elő. A PBT kötelezést tartalmazó határozata a Bankot akkor is kötelezi, ha sem általános, sem egyedi alávetést nem tett.

Ha az elszámolás vitatására jogosult ugyanazon okból benyújtott panasz alapján kéri a PBT eljárását, amely okból már más az adott elszámolást vitatta és amely tekintetében

- a) a Pénzügyi Békéltető Testület olyan döntést hozott, amely miatt határidőben nem kezdeményezték a bíróság eljárását vagy
- b) a bíróság határozatot hozott, úgy a PBT-nek elegendő ennek tényére utalnia a panasz elutasításakor.

A PBT döntését követő eljárásban nem alkalmazható az MNB törvény 116. § (1) bekezdésében rögzített azon előírás, hogy a PBT határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse. A PBT döntését követően tehát mind a fogyasztó, mind a Bank nemperes eljárásban kérheti a PBT döntésének megváltoztatását.

Az MNB törvény 116. § (2) bekezdését alkalmazni kell, azzal hogy az MNB törvény 116. § (3) bekezdésében⁴ foglaltak mellett a fogyasztó vagy a Bank a kötelezést tartalmazó határozat hatályon kívül helyezését akkor is kérheti, ha az eljárás nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek. A perben perújításnak nincs helye.

⁴ MNB törvény 116. § (2) bekezdés: A kötelezést tartalmazó határozat, illetve ajánlás ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése azonban a (3) bekezdésben meghatározottak szerint kérhető a bíróságtól.

(3) A fél a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a Fővárosi Törvényszéktől, ha

- a) a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek,
- b) a Pénzügyi Békéltető Testületnek nem volt hatásköre az eljárásra,
- c) a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

A nemperes eljárásra – ha az Elszámolási törvény 25-29. §-ai másként nem rendelkeznek – a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény szabályait a polgári nemperes eljárás sajátosságaiból eredő eltérésekkel kell megfelelően alkalmazni.

A fogyasztó mint kérelmező az elszámolást készítő pénzügyi intézmény mint kérelmezett ellen, a PBT eljárását követően, a PBT eljárást megszüntető döntésének vagy a helyes elszámolás megállapítása iránti kérelem alapján a helyes elszámolást megállapító határozatának a fogyasztó részére történő kézbesítését követő 30 napon belül a PBT eljárást megszüntető döntésének vagy a helyes elszámolást megállapító határozatának hatályon kívül helyezése iránt polgári nemperes eljárást kezdeményezhet. Ha a fogyasztó a kérelem előterjesztésében akadályozva van, akkor az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül, de legkésőbb 2016. október 31. napjáig kell a kérelmet előterjeszteni.

A kérelmező a kérelmet elutasító és az eljárást megszüntető döntéssel szemben benyújtott kérelmében kérheti, hogy a bíróság határozatában állapítsa meg, hogy

a) a pénzügyi intézmény elszámolása, illetve a PBT döntése jogszabályt sért, a PBT jogszabálysértő határozatát helyezze hatályon kívül és kötelezze a Bankot új elszámolás készítésére,

b) a panasz nem volt elkésett és így a panasz elutasításának nem volt helye, ezért a pénzügyi intézmény a panasz eljárás keretében a panasszal érdemben köteles foglalkozni és a panasz eljárást az arra irányadó szabályok szerint lefolytatni,

c) a pénzügyi intézménynek a kérelmezővel szemben az elszámolási kötelezettsége a 2014. évi XXXVIII. törvény, illetve e törvény szerint fennáll és kötelezze a kérelmezettet az elszámolásra vagy

d) ha a PBT a fogyasztó kérelmét nem a kérelem megalapozatlansága miatt utasította el és szüntette meg az eljárást – a PBT döntése jogszabályt sért, azt helyezze hatályon kívül és kötelezze a PBT-t új eljárás lefolytatására. Az e pont szerinti kérelemben a kérelmező kizárólag olyan indokot adhat elő annak alátámasztására, hogy a panasz elutasításának miért nem volt helye, amelyekkel kimutatja, hogy a PBT döntése jogszabályt sért.

Ha a PBT határozatában a fogyasztó kérelmétől eltérően állapítja meg a helyes elszámolást, a kérelmező kérheti, hogy a bíróság állapítsa meg, hogy a PBT határozata jogszabályt sért, azt helyezze hatályon kívül és kötelezze a PBT-t új eljárás lefolytatására.

A kérelmező kérelmében kizárólag olyan helytelen adatra, illetve számítási hibára alapítva kérheti annak megállapítását, hogy a PBT eljárása jogszabályt sért, amelyre hivatkozással a PBT eljárását is kérte. Ha a kérelmező Bank a PBT határozatának hatályon kívül helyezése iránti kérelmét kizárólag olyan tényekre alapíthatja, amelyekkel kimutatja, hogy a PBT határozata jogszabályt sért.

A kérelmező a kérelmében kizárólag olyan indokot adhat elő annak alátámasztására, hogy a panasz miért nem volt elkésett, melyre hivatkozással a PBT eljárását is kérte.

A kérelmező a kérelmében kizárólag olyan indokot adhat elő annak alátámasztására, hogy a pénzügyi intézménynek vele szemben az elszámolási kötelezettsége a 2014.

évi XXXVIII. törvény, illetve e törvény szerint miért áll fenn, melyre hivatkozással a PBT eljárását is kérte.

A Bank, mint kérelmező a fogyasztó, mint kérelmezett ellen - a PBT határozatának kérelmező részére történő kézbesítését követő - 30 napon belül polgári nemperes eljárást kezdeményezhet a PBT határozatának megváltoztatása iránt. A kérelmező a kérelmében kérheti, hogy a bíróság a PBT határozatát változtassa meg és határozatában állapítsa meg, hogy

a) az elszámolás helyes vagy

b) a panasz elkésett és ezért a panaszeljárást nem kell lefolytatni vagy

c) a kérelmezőnek a kérelmezettel szemben az elszámolási kötelezettsége a 2014. évi XXXVIII. törvény, illetve e törvény szerint nem áll fenn.

A kérelmező kérelmében csak olyan indokot adhat elő kérelme alátámasztására, melyet már a PBT eljárásában is előadott.

A polgári nemperes eljárás lefolytatására a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes törvényszék székhelyén működő járásbíróság – a Fővárosi Törvényszék illetékességi területén a Pesti Központi Kerületi Bíróság – illetékes. Belföldi lakóhely hiányában az illetékességet a fogyasztó tartózkodási helye alapozza meg; ha a fogyasztó tartózkodási helye ismeretlen vagy külföldön van, az utolsó belföldi lakóhely irányadó, ha pedig ez nem állapítható meg vagy a fogyasztónak belföldön lakóhelye nem is volt, az illetékességet a pénzügyi intézmény székhelye alapítja meg.

A kérelmet a PBT-hez kell benyújtani. A PBT a kérelmet az ügy irataival együtt, a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül a bírósághoz továbbítja. A kérelmezőnek és a kérelmezettnek a beadványt – ha jogszabály a beadványra űrlapot rendszeresít – űrlapon kell benyújtania.

Amennyiben az elszámolás vitatására jogosult olyan elszámolás miatt nyújt be panaszt a pénzügyi intézményhez, amely miatt a PBT a bíróság az eljárást felfüggeszti. A felfüggesztett eljárást folytatni kell, ha

a) a Bank a panaszt elutasítja és a pénzügyi intézmény álláspontjának kézbesítésétől számított 30 napon belül az elszámolás vitatására jogosult nem kezdeményezi a PBT eljárását,

b) a PBT bejelenti, hogy a felek – a kérelmezővel együtt – egyezséget kötöttek,

c) a Bank panaszeljárásával szemben az elszámolás vitatására jogosult a PBT eljárását kezdeményezi, és a PBT kérelmet elutasító és az eljárást megszüntető döntésével szemben a kérelmező 30 napon belül nem kérelmezte polgári nemperes eljárás lefolytatását vagy

d) a Bank panaszeljárásával szemben az elszámolás vitatására jogosult a PBT eljárását kezdeményezte, és a PBT kérelmet elutasító és az eljárást megszüntető döntésével szemben a kérelmező polgári nemperes eljárás lefolytatását kérelmezte. Ez utóbbi d) pontnál a nemperes eljárás lefolytatására az a bíróság illetékes, amely előtt a felfüggesztett eljárás folyamatban van.

Az eljárás felfüggesztésére a Pp. 155. §-ában foglaltakat megfelelően alkalmazni kell azzal, hogy a felfüggesztést elrendelő bírósági határozat ellen fellebbezésnek nincs helye.

A bíróságnak a felfüggesztett eljárást meg kell szüntetnie, ha a PBT megállapította a helyes elszámolást és kötelezte a Bankot annak végrehajtására, és a Bank a PBT határozata ellen nem kezdeményezte polgári nemperes eljárás lefolytatását. A bíróságnak az eljárást megszüntető végzésében tájékoztatnia kell a kérelmezőt arról, hogy az új elszámolással szemben a Banknál panaszt nyújthat be.

Amennyiben a bíróságnak a felfüggesztett tárgyalást a fenti *d)* pontja alapján kell folytatnia, a bíróság a kérelmeket egyesíti.

A polgári nemperes eljárásban a bíróság kizárólag azon iratok és adatok alapján dönt, amelyek a PBT eljárása során rendelkezésre álltak. Az eljárásban egyéb bizonyításnak helye nincs. A bírósági titkár első fokon önállóan, önálló aláírási joggal eljárhat, érdemi határozatot hozhat a polgári nemperes eljárásban. A bíróság – ha a döntéshez szükséges – a feleket meghallgathatja. A polgári nemperes eljárásban szünetelésnek, felfüggesztésnek nincs helye. A polgári nemperes eljárásban nincs helye felülvizsgálatnak és perújításnak. A kérelem benyújtásának a PBT határozata végrehajtására halasztó hatálya van.

Az elszámolási törvény 22. § (5) bekezdése⁵ szerinti esetben a bíróságnak elegendő azt vizsgálnia, hogy a kérelmező olyan okból benyújtott panasz alapján kéri-e a bíróság eljárását, amely okból már más az adott elszámolást vitatta, és amelyet PBT vagy a bíróság már jogerősen elbírált.

A PBT előtti eljárásban és a PBT döntésének hatályon kívül helyezése iránt lefolytatott nemperes eljárásban hozott jogerős, az elszámolás tárgyában született határozat más polgári eljárásban nem vitatható.

12. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A jelen utasításban foglaltak a Bank összes munkatársára vonatkoznak. Az utasításban foglaltak betartásának elmulasztása felelősségre vonást von maga után.

Jelen szabályzatot a Sopron Bank Zrt. Igazgatósága 2011.06.29-én jóváhagyta és 2011.07.07-én hatályba helyezte. E szabályzat hatályba lépésével a 1/2010. sz. Ügyvezetői utasítás hatályát veszítette.

Jelen szabályzat 1. sz. módosítását a Sopron Bank Zrt. Igazgatósága 2012. február 20-án jóváhagyta és azonnal hatályba helyezte.

Jelen szabályzat 2. sz. módosítását a Sopron Bank Zrt. Igazgatósága 2013. január 22-én jóváhagyta és azonnal hatályba léptette.

Jelen szabályzat 3. sz. módosítását a Sopron Bank Zrt. Igazgatósága 2013. október 07-én jóváhagyta és azonnal hatályba léptette.

⁵ (5) Ha az elszámolás vitatására jogosult ugyanazon okból benyújtott panasz alapján kéri a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását, amely okból már más az adott elszámolást vitatta és amely tekintetében *a)* a Pénzügyi Békéltető Testület olyan döntést hozott, amely miatt határidőben nem kezdeményezték a bíróság eljárását vagy *b)* a bíróság határozatot hozott, a Pénzügyi Békéltető Testületnek elegendő ennek tényére utalnia a panasz elutasításakor.

Jelen szabályzat 4. sz. módosítását a Sopron Bank Zrt. Igazgatósága 2014. január 13-án jóváhagyta és a kihirdetés napjával (2014. január 14.) azonnal hatályba léptette.

Jelen szabályzat 5. sz. módosítását a Sopron Bank Zrt. Igazgatósága 2014. július 28. napján jóváhagyta és 2014. augusztus 1. napjával hatályba léptette.

Jelen szabályzat 6. sz. módosítását a Sopron Bank Zrt. Igazgatósága 2015. március 16. napján jóváhagyta és 2015. március 17. napjával hatályba léptette.

Jelen szabályzat 7. sz. módosítását a Sopron Bank Zrt. Igazgatósága 2015. június 3. napján jóváhagyta és 2015. június 3. napjával hatályba léptette.

Jelen szabályzat 8. sz. módosítását a Sopron Bank Zrt. Igazgatósága 2015. július 28. napján jóváhagyta és 2015. július 31. napjával hatályba léptette.

Jelen szabályzat 9. sz. módosítását a Sopron Bank Zrt. Igazgatósága 2015. november 03. napján jóváhagyta és a kihirdetés napjával, azaz 2015. november 09.. napjával hatályba léptette.

Jelen szabályzat 10. sz. módosítását a Sopron Bank Zrt. Igazgatósága 2016. július 19. napján jóváhagyta és a kihirdetés napjával, azaz 2016. július 20. napjával hatályba is léptette.

Jelen szabályzat 11. sz. módosítását a Sopron Bank Zrt. Igazgatósága 2017. január 17. napján jóváhagyta és a kihirdetés napjával, azaz 2016. január 19. napjával hatályba is léptette.

Jelen szabályzat 12. sz. módosítását a Sopron Bank Zrt. Igazgatósága 2017. december 18. napján jóváhagyta és 2018. január 03. napjával hatályba léptette.

Sopron Bank Zrt.

ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÓ PANASZÜGYEK BEJELENTÉSÉRŐL ÉS INTÉZÉSÉRŐL

Tisztelt Ügyfelünk!

Munkatársaink mindent megtesznek annak érdekében, hogy Önt a lehető leghatékonyabban szolgáljuk ki, azonban időnként előfordulhatnak olyan esetek, amikor Ön és a Sopron Bank Zrt. között véleményeltérés jelentkezik. Célunk, hogy ezeket az eseteket gyorsan és mindkét fél számára megnyugtató módon rendezzük. Ennek érdekében kérjük, hogy figyelmesen olvassa el jelen tájékoztatónkat mely az esetleges bejelentésekkel, észrevételekkel és panaszos ügyek kezelésével, valamint ezek eljárási módjával kapcsolatos tudnivalókat tartalmazza.

Panaszbenyújtási lehetőségek:

- személyesen bármely bankfiókunkban, a fiók bármelyik ügyintézőjénél a fiók nyitvatartási idejében,
 - Balatonfüredi Fiók; cím: 8230 Balatonfüred, Arácsi u.16.
 - Budapest Budai Fiók; cím: 1023 Budapest, Lajos u. 4-6.
 - Budapest Pesti Fiók; cím: 1051 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 12.
 - Győri Fiók; cím: 021 Győr, Kisfaludy u.44.
 - Keszthelyi Fiók; cím: 8360 Keszthely, Rákóczi u. 3.
 - Kőszegi Fiók; cím: 9730 Kőszeg, Várkör 6.
 - Mosonmagyaróvári Fiók; cím: 9200 Mosonmagyaróvár, Deák F. tér 3.
 - Sopron Központ; cím: 9400 Sopron, Kossuth Lajos u. 19.
 - Sopron Belvárosi Fiók; cím: 9400 Sopron, Várkerület 90.
 - Szombathelyi Fiók; cím: 9700 Szombathely, Király u. 37.
 - Székesfehérvári Fiók; cím: 8000 Székesfehérvár, Budai út 9-11.
 - Veszprémi Fiók; cím: 8200 Veszprém, Szabadság tér 8.
 - Zalaegerszegi Fiók; cím: 8900 Zalaegerszeg, Kossuth L. u. 29-31.

A fiókok nyitvatartási ideje:

Hétfő – Szerda: 8:00 -15:30

Csütörtök: 8:00-17:30

Péntek: 7:30-13:30

- írásban a bank fiókjaiba, ill. a központi címére (9400 Sopron, Kossuth L. u. 19.) eljuttatott levélben,
- telefonon a 06-99/513-000 telefonszámon munkanapokon nyitvatartási időben, illetőleg csütörtökönként 8-20 óráig,
- telefaxon a bank központi telefax számára (99/513-038) eljuttatva,
- e-mailben a bank panaszok fogadására létrehozott e-mail címére (panasz@sopronbank.hu) eljuttatva.

A Bank a panaszt fogyasztóbarát módon vizsgálja, a kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

Panaszügyintézés: Jogi osztály (9400 Sopron, Kossuth L. u. 19., Levélcím: 9400 Sopron, Kossuth L. u. 19., E-mail: sopronbank@sopronbank.hu; Tel: +36-99/513-000; Fax: +36-99-513-038)

Írásos bejelentés esetén kérjük, hogy szíveskedjék a mellékelt panaszbejelentő nyomtatványt használni. Kérjük, hogy szíveskedjen mellékelni az ügyfélbejelentéshez kapcsolódó dokumentumok másolatát. A kitöltött bejelentőlap átadásra kerül a bank érintett szakterületének, amely a lehető leggyorsabban, de legfeljebb a bejelentéstől számított 30 napon belül⁶ választ ad az Ön által felvetett problémára (3. sz. melléklet).

Szóbeli panasz esetén a Bank azt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak kivizsgálása azonnal nem lehetséges, úgy a Bank a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A Bank vagy az Ügyfél szerződésszegése, illetve egyéb vitás esetekben a felek elsősorban peren kívüli úton próbálják meg rendezni problémájukat.

Amennyiben a Bank az Ügyfél panaszát egészben vagy részben elismeri, az Ügyfél követelését ennek megfelelően rendezi.

Kérjük, panaszában szíveskedjék minél pontosabban megjelölni azokat a dokumentumokat, közléseket, információkat, amelyek alapján Ön szerint a banknak el kell járnia, és ezek másolatát lehetőség szerint szíveskedjék mellékelni a panaszhoz. Kérjük, szíveskedjék megjelölni a bankkal szemben támasztott igényét is.

A Sopron Bank Zrt. a panasz elutasítását köteles indoklással ellátva írásba foglalni és annak egy példányát Önnek átadni vagy 30 napon belül megküldeni.

Ha a Sopron Bank Zrt. a panaszát elutasítja vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi határidő eredménytelenül eltelik, úgy Önnek – amennyiben **fogyasztónak minősülő ügyfél** – lehetősége van arra, hogy panaszával – panasz jellegétől függően - a MNB-hez, a PBT-hez vagy az illetékes bírósághoz fordulhat. A PBT határozata csak akkor kötelezi a Sopron Bank Zrt-t, ha annak alávetette magát (kivéve a 2014. évi XL. törvény elszámolással kapcsolatos fogyasztói jogvitákban és az MNB törvény 2017. január 1. napjától hatályos 113. § (2) bekezdésében meghatározott esetben⁷).

Fogyasztónak nem minősülő ügyfél panaszának elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi határidő eredménytelen eltelte a fogyasztónak

⁶ Kivéve a 2014. évi XL. törvényben rögzített elszámolást érintő panaszbeadványok, illetve KHR panaszok esetén. Ezen panaszokra vonatkozó további tájékoztatást Bankunk honlapján is elérhető Panaszkezelési szabályzatban találhat.

⁷ A PBT kötelező erejű döntést (határozatot) hozhat, ha a Bank alávetési nyilatkozatot nem tett, de a fogyasztó kérelme megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot. Az MNB törvény 113. § (2) bekezdésének rendelkezéseit a 2017. január 1. napján követően a PBT-nél kezdeményezett fogyasztói jogvitákra lehet alkalmazni. Az MNB törvény 113. § (2) bekezdésével szembeni jogorvoslati lehetőséget az MNB törvény 121-122. §-ai tartalmazzák.

nem minősülő ügyfél kizárólag a Polgári perrendtartás szabályai szerint illetékes bírósághoz fordulhat további jogorvoslat igénybevétele céljából.

Jogorvoslati fórumok:

- **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (MNB):**

Cím: 1054 Budapest, Szabadság tér 9.; Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest; Tel: 06-80-203-776; E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu; Internetes elérhetőség: <http://mnbb.hu/>

- **Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség**

1088 Budapest, József krt. 6.

Tel: 06-1-459-4800, Fax: 06-1-210-4677, Zöld szám: 06-80-201-205

- **Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület**

1055 Budapest, Balaton u.27.

Tel: 06-1-311-7030, 06-1-311-1830, 06-1-331-7386,

- **Országos Betétbiztosítási Alap (OBA)**

1027 Budapest, Csalogány u. 9-11.

Tel: 06-1-214-0661, Fax: 06-1-214-0665

- **Befektető-Védelmi Alap (BEVA)**

1092 Budapest, Köztelek u. 6.

Tel: 06-1-327-4353

- **Gazdasági Versenyhivatal (GVH)**

1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; 1245 Budapest Pf.: 1036)

- **Pénzügyi Békéltető Testület:**

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; Levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.; **Telefon:** 36-1-428-2600 ; Ügyfélszolgálati telefon: +36-80-203-776

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu; Internetes elérhetőség: <http://www.mnbb.hu/bekeltetes>

- **Illetékes Bíróság**

FOGYASZTÓI PANASZ
PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):*

--

*személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panaszja és igénye

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetenél (személyesen tett panasz esetén):

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

Panasz oka:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Nem nyújtottak szolgáltatást | <input type="checkbox"/> Kártérítés összegével nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották | <input type="checkbox"/> A kártérítést visszautasították |
| <input type="checkbox"/> Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást | <input type="checkbox"/> Nem megfelelő kártérítést nyújtottak |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották | <input type="checkbox"/> Szerződés felmondása |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást megszüntették | <input type="checkbox"/> Egyéb panasz van |
| <input type="checkbox"/> Kára keletkezett | |
| <input type="checkbox"/> Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | |
| <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtottak | |
| <input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták | |
| <input type="checkbox"/> Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet | |
| <input type="checkbox"/> Járulékos költségekkel nem ért egyet | |
| <input type="checkbox"/> Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet | |

Egyéb típusú panasz megnevezése:

--

II. A panasz részletes leírása:

[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]

Kelt:

Aláírás:

SOPRON BANK ZRT. VÁLASZA (minta)

Ügyfél adatai:

Név:

Ügyfélazonosító:

Cím:

ÜGYIRAT SZÁMA:

A PANASZÜGYRŐL SZÓLÓ DÖNTÉS:

- Megalapozott
- Részben megalapozott
- Alaptalan

A DÖNTÉS INDOKA:

Megalapozatlan vagy részben megalapozott panasz esetén: A 435/2016. (XII.16.) Korm. rendelet 2. § (7) bekezdés értelmében tájékoztatjuk, hogy amennyiben jelen válaszukkal nem ért egyet, úgy panaszával – a panasz jellegétől függően – az MNB vagy a Pénzügyi Békéltető Testület, vagy az illetékes bíróság eljárását kezdeményezheti:

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (MNB):

Cím: 1054 Budapest, Szabadság tér 9.; Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest; Tel: 06-80-203-776; E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu; internetes elérhetőség: <http://mnb.hu/>

És/vagy

Pénzügyi Békéltető Testület:

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; Levelezési címe: H-1525 Budapest
BKPP Pf.: 172.; **Telefon:** 36-1-428-2600 ; Ügyfélszolgálati telefon: +36-80-203-776
E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu; internetes elérhetőség:
<http://www.mnb.hu/bekeltetes>

KELT:

.....
SOPRON BANK ZRT.

4. sz. melléklet

Tájékoztatás a jogorvoslati lehetőségekről

A panasz kivizsgálását követően, amennyiben a panasz elutasításra kerül vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül eltelt, a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbi jogorvoslati lehetőségeket veheti igénybe:

- a) fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX törvény (MNB tv.) szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén az MNB-nél, illetve
- b) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezése esetén a Pénzügyi Békéltető Testülethez, vagy a polgári perrendtartás szabályai szerinti bírósághoz fordulhat.

Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen elteltét követően kizárólag a Polgári perrendtartás szabályai szerinti bírósághoz fordulhat további jogorvoslat igénybevétele céljából.

Fogyasztóvédelmi rendelkezésnek minősülnek a következők:

- a) a Bank által nyújtott szolgáltatást igénybe vevő fogyasztóval szemben tanúsítandó magatartásra az MNB tv. 46. §-ban felsorolt törvényekben vagy az azok végrehajtására kiadott jogszabályban előírt rendelkezések (tájékoztatás, üzletszabályzat, stb.), valamint
- b) az alábbi törvényekben meghatározottak szerint:
 - ba) a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezései (megtévesztő tájékoztatás, agresszív gyakorlat),
 - bb) a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvény rendelkezései (direkt marketing), továbbá
 - bc) az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló törvény rendelkezései (információtovábbítás és hozzáférés, elektronikus hirdetések).

Szerződéses jogviszonyt érintő kérdés a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita.

Az MNB hatáskörébe tartozik például, ha a fogyasztónak minősülő ügyfél nem kapott

- a) éves elszámolást;
- b) előzetes tájékoztatást a kamatemelésről;
- c) tájékoztatást a KHR-ről;
- d) törlesztési táblázatot;
- e) tájékoztatást a biztosítási szerződés létrejöttéről;
- f) díjfizetési felszólítást vagy törlésértesítőt.

A Pénzügyi Békéltető Testület járhat el, ha például a pénzügyi szolgáltató:

- a) idő előtt felmondta a szerződést,
- b) nem tájékoztatta ügyfelét arról, hogy fel fogja mondani a szerződést,
- c) olyan többletköltséget számolt fel az ügyfél terhére, amelyet a szerződés, az általános szerződési feltételek, a hirdetmény vagy kondíciós lista nem tett számára lehetővé,
- d) szerződésszegése kárt okozott,
- e) biztosítási esemény bekövetkezését vitatja.

Kizárólag a bíróság járhat el:

- a) a bíztatási kárral,
 - b) a felelősségbiztosítással összefüggő kártérítési igényekkel,
 - c) a KHR-be kerülés jogalapjával
- összefüggő polgári jogi kérdésekben. Minden egyéb szerződéses jogviszonyt érintő kérdés tekintetében – a fentiek szerint – a bíróságon kívül a Pénzügyi Békéltető Testülethez is fordulhat a fogyasztónak minősülő ügyfél.

Amennyiben a Bank álláspontja szerint a panasz mind fogyasztóvédelmi rendelkezés sérelmét, mind szerződéses kérdést érint, akkor a fogyasztó ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az MNB, illetőleg a Pénzügyi Békéltető Testület/bíróság hatáskörébe, és ennek megfelelően mely panaszrészrel mely szervhez fordulhat.

Ha az ügyfél panaszában sem fogyasztóvédelmi rendelkezés sérelmére, sem szerződést érintő kérdésre nem hivatkozik, a Bank arról tájékoztatja az ügyfelet, hogy panaszával kapcsolatban további jogorvoslati lehetősége sem az MNB-nél, sem a Pénzügyi Békéltető Testületnél nincs.

További jogorvoslatra nincs lehetőség a fenti szervezeteknél különösen, ha az ügyfél:

- a) a Bank munkatársának, közvetítőjének udvariatlan magatartását kifogásolja, munkajogi következményekre tesz javaslatot,
- b) a Bank munkaszervezési gyakorlatát kifogásolja (pl. várakozási idő, döntések meghozatalának sürgetése, stb.),
- c) méltányossági kérelmet nyújt be a pénzügyi szolgáltatónak,
- d) szerződés meg nem kötését (pl. hitelnyújtás elutasítását) kifogásolja,
- e) jogerősen lezárt ügy Bank általi felülvizsgálatát kéri.

5. sz. melléklet

Sopron Bank Burgenland Zrt.
9400 Sopron, Kossuth L. u. 19.

MEGHATALMAZÁS

Név: (szül.név:, szül.hely:,
szül.idő:, an:, adóazonosító jele:)
..... szám alatti lakos
meghatalmazom

Név: (szül.név:, szül.hely:,
szül.idő:, an:, adóazonosító jele:)

..... szám alatti lakost, hogy a hitelintézetekről és a
pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény panaszkezeléssel
kapcsolatos rendelkezéseinek, valamint a Ptk. és a Pp. szabályainak megfelelően
ügyemben, a panaszkezelési eljárás során, a panasz benyújtását követően engem
képviseljen, helyettem jognyilatkozatot tegyen, a panaszkezeléssel kapcsolatos
iratokat átvegyen.

....., 20.....

.....
meghatalmazó

.....
meghatalmazott

Előttünk mint tanuk előtt:

Név: Név:
Lakcím: Lakcím:

6. sz. melléklet

Tárgy: Tájékoztató panaszbeadvány befogadásáról és továbbításáról

Tisztelt Ügyfelünk!

A Sopron Bank Burgenland Zrt. fiókja (Cím:) nevében tájékoztatjuk, hogy a mai napon személyesen, szóban/írásban⁸ benyújtott panaszát iktattuk, s azt további ügyintézés céljából a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység (Jogi osztály – Levelezési cím: 9400 Sopron, Kossuth L. u. 19.; E-mail: sopronbank@sopronbank.hu; Tel: +36-99/513-000; Fax: +36-99/513-038) részére továbbítottuk.

Közljük továbbá, hogy panaszbeadványának elbírálását a jogszabályi előírások szerint Bankunk 30 napon belül⁹ megválaszolni és annak eredményéről Önt írásban tájékoztatni köteles.

Kelt,

Tisztelettel:

Sopron Bank Zrt.

⁸ Megfelelő rész aláhúzendó.

⁹ Kivéve a 2014. évi XL. törvényben rögzített elszámolást érintő panaszbeadványok, illetve KHR panaszok esetén. Ezen panaszokra vonatkozó további tájékoztatást Bankunk honlapján is elérhető Panaszkezelési szabályzatban találhat.

- 7. sz. melléklet: Kérelem Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére
- 8. sz. melléklet: Kérelem MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás lefolytatására
- 9. sz. melléklet: Kérelem helyes elszámolás megállapítása tárgyában
- 10. sz. melléklet: Kérelem panasz eljárás lefolytatása tárgyában
- 11. sz. melléklet: Kérelem elszámolási kötelezettség fennállásának megállapítása tárgyában