

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

13. sz. módosítással egységes szerkezetben

SOPRON BANK BURGENLAND ZRT

Előterjesztő: Jogi osztály

Ellenőrizte: Compliance; Belső ellenőrzés

Kiadta: Igazgatóság

Sopron, 2011. július 07.

A utolsó módosítás hatályba lépésének időpontja: 2018. augusztus 31.

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
2018. augusztus 31.	a 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet pénzforgalmi szolgáltatások megválaszolásával kapcsolatos panaszokra vonatkozó előírásainak rögzítése, az elszámolással kapcsolatos panaszokra vonatkozó rendelkezések hatályon kívül helyezése

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” szóló (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)
- 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 fogyasztókkal 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, hirdetésmények, 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 nyomon követhetősége terén. Az ügyfelekkel történő együttműködés kiterjed a panasztételt megelőző, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszádat követően.
- **kerülendő** a megtévesztő 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 mindenkori 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 felleveője, 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 írattatni 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 Bank nyilvántartást 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 2018.08.22. napját vagy azt követően benyújtott, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panaszbeadványok esetén a 435/2016. (XII.16.) Korm. rendelet (5a) bekezdése szerinti ideiglenes válasz postára adásának időpontját.

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. igénybevételehez, 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 árutőzsde 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
 - árfolyamváltozás 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 veszteségként 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, pénzforgalmi szolgáltatásával összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapon¹ belül² megküldi az ügyfélnek. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.³ 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

¹ Munkanap alatt a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló törvényben meghatározott munkanap értendő.

² Kivéve KHR panaszok esetén.

³ A pénzforgalmi szolgáltatásokkal összefüggő panaszokra a 131/2018. (VII.23.) Korm. rendeletben meghatározott előírásokat a 2018. augusztus 22-én vagy azt követően benyújtott panaszbeadványokra kell alkalmazni.

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.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi határidő, illetve a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén 35 munkanap⁴ 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

⁴ A szabályzatban rögzített 35 munkanapos határidő a 2018. augusztus 22-én vagy ezt követően benyújtott pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panaszbeadványokra alkalmazandó.

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, illetve a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz 35 munkanapos 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, illetve a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz 35 munkanapos 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 mindenkori 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 PANASZÜGYINTÉZÉSSEL 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. 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.

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.

Jelen szabályzat 13. sz. módosítását a Sopron Bank Zrt. Igazgatósága 2018. augusztus 28. napján jóváhagyta és 2018. augusztus 31. 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 , pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetében 35 munkanapon belül⁹ 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 a fentebb megjelölt határidőn belül megküldeni.

Ha a Sopron Bank Zrt. a panaszát elutasítja vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos, illetve pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panaszbeadvány esetében 35 munkanapos jogszabályi 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 az MNB törvény 2017. január 1. napjától hatályos 113. § (2) bekezdésében meghatározott esetben¹⁰).

Fogyasztónak nem minősülő ügyfél panaszának elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos, illetve pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panaszbeadvány esetében 35 munkanapos jogszabályi határidő eredménytelen

⁹ Kivéve KHR panaszok esetén. Ezen panaszokra vonatkozó további tájékoztatást Bankunk honlapján is elérhető Panaszkezelési szabályzatban találhat.

¹⁰ 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.

eltelte a fogyasztónak 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@mnb.hu; Internetes elérhetőség: <http://mnb.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@mnb.hu; Internetes elérhetőség: <http://www.mnb.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 az írásbeli panasz kézhezvételét követően 30 nap, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A szolgáltató általi végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

Panasz oka:

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

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 válaszunkkal 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

Tájékoztató a jogorvoslati lehetőségekről

A panasz kivizsgálását követően, amennyiben a panasz elutasításra kerül vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos, illetve pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panaszbeadvány esetében 35 munkanapos jogszabályi 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, illetve pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panaszbeadvány esetében 35 munkanapos jogszabályi 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 (tájékoztató, üzletszabályzat, stb.), valamint
- b) az alábbi törvényekben meghatározottak szerint:
 - ba) a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezései (megtévesztő tájékoztató, 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 törlésértést.

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 bízattási 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 sérelmére, 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.

M E G H A T A L M A Z Á S

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/írásban¹¹ 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 belül¹² megválaszolni és annak eredményéről Önt írásban tájékoztatni köteles.

Kelt,

Tisztelettel:

Sopron Bank Zrt.

¹¹ Megfelelő rész aláhúzendó.

¹² Kivéve 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