

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

14. 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: 2019.03.01.

TARTALOMJEGYZÉK

A szabályzat változásainak nyomon követése.....	3
1. Általános rendelkezés	4
1.1. Szabályzat célja	4
1.2. Hatálya	4
2. Kapcsolódó szabályozás	5
2.1. Kapcsolódó jogszabályok és ajánlások	5
2.2. Kapcsolódó belső szabályozások	5
3. Fogalmak.....	5
4. Fogyasztóvédelem	6
5. Panaszbejelentés módja.....	9
Szóbeli panasz.....	9
Írásbeli panasz.....	9
6. A panasz rögzítése és nyilvántartása, jelentése.....	10
7. A panaszügyre válaszadási kötelezettség, határidők	18
8. Felelősségi körök.....	21
9. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők.....	22
10. Mellékletek.....	22
11. Záró rendelkezések	23

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 hatálybalépésével
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 hatálybalépése miatti módosítások Panaszkezelésre vonatkozó, Fogyatékos ügyfelekkel kapcsolatos bánásmódra vonatkozó PSZÁF ajánlás figyelembevétele
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
2015.07.31.	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
2016.07.20.	A 2016. július 1. napjától hatályos Hpt. 288. § (8) bekezdésének módosításai miatti változások átvezetése
2017.01.19.	Az MNB törvény Pénzügyi Békéltető Testületre vonatkozó előírásainak változásai, továbbá jogszabályi hivatkozások javítása
2018.01.03.	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

2018.08.31.	A 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet pénzforgalmi szolgáltatások megválaszolásával kapcsolatos panaszokra vonatkozó előírásainak rögzítése Az elszámolással kapcsolatos panaszokra vonatkozó rendelkezések hatályon kívül helyezése
2019.03.01.	2018. december 17. napján kihirdetésre került az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) számú MNB rendelet (Rendelet). A Rendelet 2019. március 1. napján lép hatályba és azzal egyidejűleg hatályát veszti a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII. 23.) számú MNB rendelet

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 a 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 (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
- A Központi Hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény (KHR törvény)
- 435/2016. (XII.16.) Korm. rendelet a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról
- 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról
- 37/2018. (XI. 13.) MNB rendelet a tőkepiaci szervezetek által a jegybanki információs rendszerhez elsődlegesen a Magyar Nemzeti Bank felügyeleti feladatai ellátása érdekében teljesítendő adatszolgáltatási kötelezettségekről
- A Magyar Nemzeti Bank 10/2016 (X.24.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek számára az általános fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról
- A Magyar Nemzeti Bank 4/2017. (III.13.) 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
Fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés biztosításának stratégiája és végrehajtási szabályzatáról szóló 5/2016. számú Igazgatósági szabályzat

3. FOGALMAK

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

Panasz: A Bank vagy annak bármely munkatársának 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 (meghatalmazásminta 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);
 - látássérült 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, hogy 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 igénybevételével 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 ügyfelet fogyatékoságának jellege nem akadályozza, pl.: internetbank, telefonos ügyintézés.
 - további előírások a Fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés biztosításának stratégiája és végrehajtási szabályzatáról szóló 5/2016. számú Igazgatósági szabályzat tartalmazza
- 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, elvárt 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 üzleti döntés szempontjából fontos információk közérthető módon történő átadása;
- az ügyfelek **megfelelő tájékoztatása** 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 válaszadást 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.

A panaszkezelés során a Banktól, illetve munkatársaitól a következő legfontosabb magatartási normák várhatók el:

- 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 jár 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 Bank elősegíti, hogy az ügyfelek a panasztétel során kifogásaikat és azok indokait az adott panaszbeadványban lehetőség szerint elkülönítetten, lényegre törően és felsorolásszerűen rögzíthessék.
- 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 kivizsgálására, és ennek érdekében össze kell gyűjteni és meg kell vizsgálni a panasszal kapcsolatos valamennyi lényeges bizonyítékot és információt.
- Amennyiben az ügyfél ismételt – korábbi panasszal megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokot tartalmazó – panaszt nyújt be, a jogszabályi követelmények figyelembe vétele mellett, törvényi határidőn belül, indoklással ellátott álláspontját küldi meg a Bank, csatolva a korábbi panaszra adott választ.

5. PANASZBEJELENTÉS MÓDJA

Az ügyfél az alábbi módokon jelentheti be panaszát:

Szóbeli panasz:

Személyesen

A Bank fiókjaiban, a fiókok bármely ügyintézőjénél, a fiók nyitvatartási ideje alatt. A Bank fiókjainak elérhetőségét és nyitvatartási idejét a szabályzat 1. sz. melléklete tartalmazza.

Telefonon

A +36 99 513 000 telefonszámon minden munkanapon és fióki nyitvatartási időben, illetőleg csütörtökönként 8.00 órától 20.00 óráig.

Telefonon közölt panasz esetén a Bank biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést, egyben felhívja az ügyfél figyelmét arra, hogy a panaszáról hangfelvétel készül.

A Bank 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, illetve a Bank központi címére (9400 Sopron, Kossuth L. u. 19.) eljuttatott levélben (személyes vagy más által átadott irat útján, illetőleg postai úton)
- telefaxon a Bank központi telefax számára eljuttatva, fax szám: +36 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

A Bank a 2. sz. mellékletként csatolt panaszbejelentési nyomtatvány rendelkezésre bocsátásával segíti az ügyfelet panasz megfogalmazásában. A Bank javasolja, de nem követeli meg a nyomtatvány használatát. A nyomtatványt a panaszos kérésére az ügyintézők átadják a fiókokban, illetve elérhető a Bank honlapján is. A 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 panasz kiegészítésére.

A Bank a panaszt fogyasztóbarát módon vizsgálja és 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) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe
- e) 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,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, illetve ügytől függően az ügyfélszám,
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, (telefonon közölt szóbeli panasz kivételével) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása, valamint
- i) a jegyzőkönyv felvételének helye és 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 a 2. sz. mellékletben szereplő nyomtatványt (jegyzőkönyvet) és annak egy másolati példányát. 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 a panaszról nemcsak jegyzőkönyvet köteles felvenni, hanem rögzítenie

kell a panasszal kapcsolatos banki álláspontot is. A személyesen közölt szóbeli panaszok esetében a formanyomtatványt alá kell írni 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 (a panaszos által aláírt tájékoztató levél egy példányának aktába történő csatolásával) a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről. (6. sz. melléklet)

Amennyiben az ügyfél 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) 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.

A 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, illetve 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, amely alapján a panaszokat nyomon követi és

- a panaszokat azok témája szerint ésszerű időközönként csoportosítja,
- a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja és azonosítja,
- megvizsgálja, hogy a panasz okát képező tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra,
- eljárást kezdeményez a panasz okát képező tények és események korrekciójára,
- összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat,
- ügyfelek panaszait, az ügyfelektől bekért dokumentumokat, valamint az ügyfelek adatait visszakereshető módon tartja nyilván és biztosítja 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 leírása, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése;
- b) a panasz benyújtásának időpontja;
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoka;
- d) az intézkedés teljesítésének határideje és a végrehajtásért felelős személy megnevezése;
- e) a panasz megválaszolásának időpontja.

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 időpontja
- a panasz-nyilvántartási (iktató) száma
- a panasz felvevője
- érintett szolgáltatási kör az alább felsoroltak szerint
- a panasz típusa az alább felsoroltak szerint (panasz leírása, panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése)
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés, annak határideje, illetve az annak végrehajtásért felelős személy
- a panasz megválaszolásának időpontja
- 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
 - a per indításának időpontja
 - a per lezárásának időpontja
 - a per a panaszos javára zárult-e le
 - a per a Bank javára zárult-e le
- a panaszügy lezárásának időpontja
- a panaszügy megalapozottsága (megalapozott, részben megalapozott, nem megalapozott); amennyiben elutasításra került, annak indoklása
- a reklamált összeg, kártérítési igény
- a panaszügy rendezése miatt kifizetett kártérítés összege
- a panaszügy Bank által történő ügyintézésének időtartama (napokban)
- 30 napon túli ügyintézés esetén az elhúzódás indoka
- a 2018.08.22-én vagy azt követően benyújtott, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panaszbeadványok esetén a 435/2016. (XII.16.) Korm. rendelet (5a) bekezdése szerinti ideiglenes válasz postára adásának időpontja.

A panaszügyekkel kapcsolatos fenti adatokról, illetve 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:

Hitelezéssel kapcsolatos	
Áruhitel	fogyasztási kölcsön azon típusa, melyet a fogyasztó elsősorban tartós fogyasztási cikkek (kivéve gépjármű) vagy szolgáltatások megvásárlásához, illetve igénybevételehez, általában a vásárlás helyén, a megvásárolni kívánt termék vagy szolgáltatás megszerzése, illetve elérése érdekében vesz igénybe
Egyéb hitelezés	minden, a fenti kategóriákba nem sorolt hitelnyújtással kapcsolatos panasz
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
Gépjárműhitel	új és használt személygépkocsik és rendszámozható motor-kerékpár megvásárlására nyújtott hitel (fogyasztók részére), valamint a nem közvetlenül a gépjármű adásvételekor nyújtott hitelkonstrukció (pl.: hitellevél alapján történő finanszírozás)
Hitelkártya	a Bank és a kártyabirtokos közötti szerződésben meghatározott mértékű hitelkerethez kapcsolódó termék, amely egyenlegét hitelszámlán tartják nyilván
Jelzálogalapú szabadfelhasználású hitel	ingatlanon alapított jelzálog fedezete mellett, felhasználási célhoz nem kötötten fogyasztónak folyósított hitel, valamint az ingatlancélú hitel kiváltására folyósított jelzáloghitelek
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
Személyi kölcsön	fogyasztók részére hitelcélhoz nem kötött, szabadfelhasználású, ingatlan fedezet bevonása nélkül nyújtott fogyasztási kölcsön.

Bankkártya, Pénzforgalom, Számlavezetés	
Bankkártya-műveletek	minden bankkártyával folytatott tranzakció, függetlenül attól, hogy milyen háttérszolgáltatáshoz kapcsolódik (hitel, betét stb.)
Pénzforgalom	<ul style="list-style-type: none"> ○ átutalás: a fizető fél által fizetési számlájának terhére és a kedvezményezett fizetési számlájának javára kezdeményezett fizetés (egyszeri, csoportos, rendszeres, hatósági átutalási megbízás vagy átutalási végzés) ○ beszedés: a kedvezményezett fél által fizetési számlájának javára és a fizető fél fizetési számlájának terhére kezdeményezett fizetés (felhatalmazó levélen alapuló beszedés; váltó-, csekk-, csoportos beszedés, határidős, okmányos beszedés) ○ egyéb: a fent rögzített két kategóriába nem besorolt pénzforgalom
Számlavezetés	látra szóló (elszámolási betét) forint- és devizaszámlák vezetésével kapcsolatos tranzakciók, az ehhez kapcsolódó elszámolások, díjak (a pénzforgalom kivételével)
Betét	
<i>A fizetési számla vezetése (látra szóló betét) kivételével valamennyi betételhelyezéssel kapcsolatos panasz</i>	
Klasszikus betéti konstrukciók	a lekötött betétek, takarékbetétkönyvek, betéti jellegű okiratok, rögzített célú betétek (pl.: gyámhatósági betét, nyeresémbetét, lakás-takarékpénztári megtakarítás)
Kombinált betéti konstrukciók	olyan megtakarítási formával, amely a bankbetét mellett egy másik pénzügyi terméket is tartalmaz pl.: két vagy több betét együttes igénybevétele, befektetési termékkel kombinált betéti konstrukció, strukturált (függő kamatozású) betét, tartós befektetési számla
Befektetési szolgáltatás	
<i>minden a Bszt. alá tartozó befektetési szolgáltatási – kiegészítő befektetési szolgáltatási – és árutőzsde szolgáltatási tevékenység</i>	
Elektronikus bankolás	
<i>elektronikus eszközökkel (telefon, internet, fax) bonyolított banki szolgáltatások</i>	
Egyéb	

A panaszokat az alábbi **típusokba** kell besorolni:

Adatvédelem	az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben foglalt jogokat érintő panasz
Állami támogatás	törvény vagy törvény felhatalmazása alapján kiadott jogszabályban meghatározott célra nyújtott támogatással, így például állami kamattámogatással kapcsolatos panasz

Árfolyam	<ul style="list-style-type: none"> - 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 deviza- 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, ide nem értve a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság feladatkörébe tartozó, személyes adatok kezelését kifogásoló panaszokat
Egyoldalú szerződés-módosítás	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, valamint portfóliókezelési 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	olyan a szolgáltató informatikai háttér-rendszerére vonatkozó panasz, amely nem tartozik az elektronikus szolgáltatás kategóriába, így különösen a számlavezető és nyilvántartási rendszer hibájára, elérhetetlenségére vonatkozó panasz
Jogosulatlan tevékenység	az MNB engedélyének hiányában végzett engedélyköteles tevékenységgel kapcsolatos panaszok
Jutalék, díj, költség mértéke	minden a pénzügyi tevékenységhez kapcsolódóan vagy egyéb jogcímen felszámított díj, jutalék, költség 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	egyres tranzakciók (pénztári ki-/befizetés, átutalási/átvezetési megbízás, akkreditív nyitás, beszedési megbízás, tőzsdei és OTC adásvételi, valamint portfóliókezelési 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 kérelmeket érintő 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
Ösztönzők	A Bszt., valamint a 15/2017. (VI.30.) NGM-rendelet értelmében a befektetési alapkezelő a befektetési szolgáltatás, illetve kiegészítő szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban csak akkor fogadhat el, fizethet, illetve nyújthat bármilyen díjat, jutalékot, illetve nem pénzbeli juttatást, amennyiben ezek az ügyfélnek nyújtott szolgáltatás minőségét növelik; ebben a kategóriában a fogyasztóktól beérkezett azon panaszokat kell feltüntetni, amelyek az ösztönzőkkel kapcsolatosak (ideértve az ösztönzőkre vonatkozó tájékoztatást is).
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 való visszaélés, gépjármű- és lakásfinanszírozással összefüggő csalás, pénzmosás – gyanúját veti fel.
Számlaegyenleg vitatása	minden olyan panasz, amely arra vonatkozik, hogy a nyújtott kimutatás ellentmondásban áll bármely más a szolgáltatótól származó kimutatással vagy egyéb bizonylattal
Szolgáltatás és ügyfél-kiszolgálás minősége	ügyféllel szemben tanúsított magatartás, udvariatlan kiszolgálás; nehezen elérhető ügyintézők, ügyintézés lassúsága, stb
Tájékoztatási hiányosság	<ul style="list-style-type: none"> - előzetes tájékoztatói kötelezettség: a jogszabályban előírt alkalmassági, illetve megfelelési teszt elvégzésével, értékelésével és eredményével kapcsolatosan megfogalmazott panasz - rendszeres, rendkívüli tájékoztatás, jelentési kötelezettség: a jogszabályban előírt rendszeres és rendkívüli tájékoztatási és jelentési kötelezettséggel (ideértve annak teljesítését, tartalmát, késedelmes teljesítését vagy teljesítésének hiányát) összefüggésben keletkező valamennyi panasz

	<p>- 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</p> <p>- 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.)</p> <p>- szerződés megszűnéséhez kapcsolódóan: ha a panasz a szerződés megszűnésével kapcsolatos vagy már megszűnt szerződéssel kapcsolatos hiányos, téves vagy egyéb okból nem megfelelő tájékoztatásra vonatkozik</p>
Törlesztőrészlet mértéke	a hitel-, kölcsön- és lízingszerződések esetén a szerződésben meghatározott, időszakonként esedékes törlesztőrészlet, lízingdíj mértékének megállapításával kapcsolatos panasz
Ügynök	az adatszolgáltató ügynökének tevékenységével kapcsolatos panaszok
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.

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

7. A 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 munkanapon**¹ 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 Bank kifejezetten kizárja az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet 3. § (3) bekezdésében foglaltakat. A Bank a panaszt benyújtó részére minden esetben postai úton küldi meg a panaszra adott válaszát.

A **KHR törvény alapján benyújtott kifogást**, panaszt a Bank 5 munkanapon belül kivizsgálni köteles. A vizsgálat eredményéről a kifogást vagy panaszt 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.

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.

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.

Adatvédelemmel kapcsolatos panaszok esetén a panaszkezelési terület köteles a panaszt annak benyújtását követő 5 napon belül továbbítani az Adatvédelmi tisztviselő részére, egyúttal a panaszkezelési eljárás során az Adatvédelmi tisztviselő területtel végig együttműködve köteles eljárni. Az érintett részére az Info törvényben meghatározott esetekben nyújtandó bármely értesítést és tájékoztatást könnyen hozzáférhető és olvasható formában, lényegre törő, világos és közérthetően megfogalmazott tartalommal teljesíti, és az érintett által benyújtott, az őt megillető jogosultságok érvényesítésére irányuló kérelmet/panaszt annak benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, de legfeljebb **huszonöt napon belül** elbírálja és döntéséről az érintettet írásban vagy, ha az érintett a kérelmet elektronikus úton nyújtotta be, elektronikus úton értesíti.

Mindennemű panasszal kapcsolatos választ pontos, közérthető és egyértelmű indokolással lát el a Bank.

Az indokolás akkor tekinthető közérthetőnek, pontosnak és egyértelműnek, ha a Bank nem kizárólag releváns jogszabályhelyeket hivatkozik, hanem azokat röviden értelmezi és választát 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, 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

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

vagy a polgári perrendtartás szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság jogosult eljárni;

- a PBT eljárása esetén arra történő figyelemfelhívás, 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), illetve 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, a Bank valamennyi fiókjában, honlapján, illetve jelen szabályzat 7. és 8. számú mellékleteként is elérhetőek. A Bank ezen felül jól látható módon tájékoztatást ad a 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 a 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 költségmentesen 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 kérelemnyomtatvány 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.

Természetes személyek esetén ügyfelek panaszának elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 25 napos törvényi határidő eredménytelen eltelte esetén a Bank a panaszost tájékoztatja, hogy panaszával az Info törvény elírásai szerint a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz 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 panaszügyintézést.

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 közzétételével egyidejűleg a Bank tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről.

8. 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.

9. 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.

10. MELLÉKLETEK

Sopron Bank tájékoztatói, minta dokumentumai	
1. sz. melléklet	Ügyféltájékoztató panaszügyek bejelentéséről és intézéséről
2. sz. melléklet	Fogyasztói panasz (minta)
3. sz. melléklet	Sopron Bank Zrt. válasz (minta)
4. sz. melléklet	Tájékoztató a jogorvoslati lehetőségekről
5. sz. melléklet	Meghatalmazás
6. sz. melléklet	Tájékoztató panaszbeadvány befogadásáról és továbbításáról

Felügyeleti hatóságok minta dokumentumai	
7. sz. melléklet	PBT Általános fogyasztói kérelem
8. sz. melléklet	Magyar Nemzeti Bankhoz címzett fogyasztói kérelem

Az elszámolási és a szerződésmódosulással kapcsolatos ügy kérelemnyomtatványai	
9. sz. melléklet	151. Kérelem helyes elszámolás megállapítása tárgyában
10. sz. melléklet	152. Panaszjelzés lefolytatása tárgyában
11. sz. melléklet	153. Elszámolási kötelezettség fennállásának megállapítása tárgyában

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.

Jelen szabályzat 14. sz. módosítását a Sopron Bank Zrt. Igazgatósága 2019. január 25. napján jóváhagyta és 2019. március 1. napjával hatályba léptette.