



# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Elfogadta az Igazgatóság a  
**156/2023. (06.23.)/Ig.** számú  
határozatával.

**Hatályos:** 2023. június 25. napjától

## TARTALOMJEGYZÉK

I. BEVEZETÉS ÉS ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK.....	3
1. Bevezetés.....	3
2. A Panaszkezelési Szabályzat célja .....	3
3. A Panaszkezelési Szabályzat tárgyi hatálya .....	3
4. A Panaszkezelési Szabályzat alanyi hatálya.....	3
5. Kapcsolódó jogszabályok, rendeletek, felügyeleti ajánlások.....	4
6. Alapfogalmak .....	4
II. PANASZ BEJELENTÉS MÓDJA.....	5
III. A PANASZ KIVIZSGÁLÁS .....	6
III.1. PANASZKEZELÉS SORÁN BEKÉRHETŐ ADATOK.....	7
III.2. PANASZRÓL KÉSZÜLT JEGYZŐKÖNYV.....	8
IV. PANASZ MEGVÁLASZOLÁSA.....	8
V. PANASZRA ADOTT VÁLASZ TARTALMA .....	9
VI. PANASZ MEGVÁLASZOLÁSÁNAK HATÁRIDEJE .....	9
VII. PANASZKEZELÉSHEZ KAPCSOLÓDÓ NYOMTATVÁNYOK.....	9
VIII. PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA.....	10
IX. TÁJÉKOZTATÁS JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEKRŐL .....	10
X. A BANK KÖZVETÍTŐI TEVÉKENYSÉGÉVEL KAPCSOLATOS PANASZOK.....	12
XI. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK.....	12
MELLÉKLETEK.....	12

# **I. BEVEZETÉS ÉS ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK**

## **1. Bevezetés**

A Polgári Bank Zrt. (a továbbiakban: Bank) panaszkezelésének alapelve, hogy a felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a Bank szolgáltatási színvonalának emeléséhez, ezért azok – jogszabályi rendelkezéseknek is megfelelő – kezelése, kivizsgálása, elemzése és értékelése a Bank ügyfeleit érintő igények magasabb szintű kiszolgálásához, valamint a Bank hatékonyságának növeléséhez is hozzájárul.

A Bank a panaszokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályok szerint kezeli, miközben szem előtt tartja a fogyasztóvédelmi előírásoknak való megfelelést. A Bank az olyan fogyasztói magatartását veszi alapul, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el. A Bank tiszteletben tartja a szolgáltató-választás szabadságát és mind a szerződéskötést megelőzően, mind a szerződéses jogviszony fennállása alatt, mind pedig a már megszűnt szerződésekhez kapcsolódó tájékoztatás során is fokozottan érvényesíti a közérthetőséget, az átláthatóságot, a kiszámíthatóságot, a szükséges minőségi információk folyamatos hozzáférést, teljes körűségét, illetve egyértelműségét.

A Bank a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását, világos és egyértelmű módon, közérthetően és a teljesskörű együttműködés szándékával kommunikál ügyfeleivel.

## **2. A Panaszkezelési Szabályzat célja**

Jelen szabályzat kiadásának célja, hogy a Bank meghatározza azokat az eljárási szabályokat, amelyek szükségesek ahhoz, hogy a Bank megfelelő módon kezelje az Ügyfélnek a Bank tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz), így biztosítva a vitarendezés folyamatos tökéletesítését és a felületei elvárásoknak való megfelelést.

## **3. A Panaszkezelési Szabályzat tárgyi hatálya**

A jelen szabályzat tárgyi hatálya kiterjed minden szóban vagy írásban tett, vagy utóbb írásba foglalt panaszra és annak Bankon belüli kezelésére, feldolgozására és megválaszolására. Jelen szabályzat rendelkezéseit kell alkalmazni a Magyar Nemzeti Bank által – érdemi elintézésre – a Bankhoz továbbított panaszok esetében is.

A Bank közvetítőjéhez benyújtott panasz kivizsgálása során a jelen szabályzatban foglaltak figyelembe vételével kell eljárni.

## **4. A Panaszkezelési Szabályzat alanyi hatálya**

Jelen szabályzat alanyi hatálya kiterjed a Bank valamennyi munkavállalójára és megbízottjára, aki/amely a Bank panaszkezelése körébe tartozó feladatot lát el, illetőleg aki/amely a Bank részére ügyfélszolgálati tevékenységet végez.

## 5. Kapcsolódó jogszabályok, rendeletek, felügyeleti ajánlások

- A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX tv. (Mnbtv.),
- A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII tv. (Hpt.),
- A befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. CXXXVIII. tv. (Bszt.),
- 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 szóló 435/2016 (XII.16.) Korm. rendelet,
- Az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII.20.) MNB rendelet,
- A Magyar Nemzeti Bank 9/2020. (VII.14) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek számára a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról,
- A Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről.
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Info.tv.)

## 6. Alapfogalmak

**Felügyelet:** Magyar Nemzeti Bank, a Bank felügyeleti szerve

**Fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

**Meghatalmazott:** a felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve más szervezet. Nem lehet meghatalmazott: aki tizennyolcadik életévét még nem töltötte be; akit jogerős bírói ítélet a közügyektől eltiltott, vagy akit a bíróság jogerősen gondnokság alá helyezett.

**Meghatalmazás:** képviseleti jogot létesítő egyoldalú jognyilatkozat. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A Bank meghatalmazás mintája elérhető a Bank honlapján.

**Panasz:** Minden olyan,

- egy vagy több ügyféltől származó,
- egyéni jog vagy érdeksérelemre utaló,
- szóban vagy írásban megtett

bejelentés, amely valamely

- Banki, vagy a Bank által igénybe vett közvetítői szervezeti egység vagy
- munkatárs

egyedi vagy általános eljárását, tevékenységét, mulasztását vagy magatartását

- a Bank szerződéskötést megelőző, vagy
- a szerződés megkötésével, illetve fennállása alatt
- a szerződés Bank által történő teljesítésével,
- a szerződéses jogviszony megszűnésével összefüggően

kifogásolja.

**Nem minősül panasznak:** ha az ügyfél nem kifogást terjeszt elő, hanem általános tájékoztatást, véleményt, állásfoglalást kér, méltányossági kérelmet terjeszt elő.

**Pénzügyi Békéltető Testület:** az MNB által működtetett, bíróságon kívüli, alternatív vitarendezési fórum, amely lehetőséget nyújt a fogyasztók és az MNB által felügyelt pénzügyi szolgáltatók közötti pénzügyi tárgyú fogyasztói jogviták békés rendezéséhez.

**Belföldi fogyasztói jogvita:** adásvételi vagy szolgáltatási szerződés kapcsán felmerülő olyan jogvita amely esetében a fogyasztó a termék vagy a szolgáltatás megrendelésének időpontjában Magyarországon rendelkezik lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel és a vállalkozás rendelkezik Magyarországon székhellyel, telephellyel vagy fiókteleppel.

**Kereskedelmi kommunikáció:** a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben ekként meghatározott fogalom.

### **Pénzforgalmi szolgáltatás:**

- Fizetési számlára történő készpénzbefizetést lehetővé tevő szolgáltatás, valamint a fizetési számla vezetéséhez szükséges összes tevékenység;
- Fizetési számláról történő készpénzkifizetést lehetővé tevő szolgáltatás, valamint a fizetési számla vezetéséhez szükséges összes tevékenység;
- Fizetési műveletek fizetési számlák közötti teljesítése és ugyanez a művelet akkor is, ha a fizetési művelet teljesítése a pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevő ügyfél rendelkezésére álló hitelkeretből történik;
- Készpénzhelyettesítő fizetési eszköz kibocsátása - ide nem értve a csekket és az elektronikus pénzt-, valamint fizetési műveletek elfogadása;
- Készpénzátutalás;
- Fizetés-kezdeményszerzési szolgáltatás;
- Számlainformációs szolgáltatás.

**Ügyfél:** Az a természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a Bank magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közli vagy közölte.

## **II. PANASZ BEJELENTÉS MÓDJA**

Az ügyfelek a panaszbejelentést az alábbi módokon nyújthatják be a Bankhoz:

### **Szóban:**

- **Személyesen:** nyitvatartási időben a Bank bármely fiókjában. A fiókhálózat elérhetősége és nyitvatartási ideje a Bank honlapján ([www.polgaribank.hu](http://www.polgaribank.hu)) elérhető, illetve jelen szabályzat 1. számú mellékletében található tájékoztatóban kerül közzétételre.
- **Telefonon:** munkanapokon 0.00 – 24.00 óráig a telefonos panaszkezelési ügyfélszolgálaton keresztül a **+36 18 728 999** telefonszámon.

### **Írásban:**

- **Személyesen vagy más által átadott irat útján:** nyitvatartási időben a Bank bármely fiókjában. A fiókhálózat elérhetősége és nyitvatartási ideje a Bank honlapján ([www.polgaribank.hu](http://www.polgaribank.hu)) elérhető, illetve jelen szabályzat 1. számú mellékletében található tájékoztatóban kerül közzétételre.

- **Postai úton történő panaszbejelentés esetén** a levelet a Polgári Bank Zrt. Központi Igazgatásának kell címezni: 4090 Polgár, Hősök u. 8. vagy 4091 Polgár Pf.: 43 postacímre.
- **Telefaxon:** a 06 (52) 573 139 faxszámon.
- **Elektronikus levélben:** 0.00 – 24.00 óráig a levél [titkarsag@polgaribank.hu](mailto:titkarsag@polgaribank.hu) e-mail címre történő megküldésével.

A Bank lehetővé teszi, hogy az Ügyfél az írásbeli panaszát a Bank honlapján elérhető formanyomtatvány kitöltésével terjessze elő (jelen szabályzat 2. számú melléklete).

A Bank részéről a panaszkezeléssel kapcsolatban közzétett tájékoztatás és dokumentumok elérése a honlapon: <https://polgaribank.hu/kezdolap/panaszkezelés>

A Bank elfogadja a 2.sz mellékletben foglalt nyomtatványtól eltérő formában benyújtott panaszt is.

A Bank annak érdekében, hogy az Ügyfél esetleges hátrányos helyzete (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékoság, cselekvési szabadság korlátozottsága) az Ügyfelet ne akadályozza a panasz benyújtásában, lehetőséget biztosít a panasz elektronikus úton történő benyújtására a fenti elérhetőségeken.

A Bank fiókhálózatában, illetve a Központi Igazgatáson a panaszkezelésre kijelölt személyek nevét jelen szabályzat 1. számú melléklete tartalmazza.

A Bank Ügyfeleinek lehetősége van a panasz meghatalmazott útján történő benyújtására is, mely esetben a jelen szabályzat 3. számú melléklete szerinti dokumentumot kell alkalmazni. A 3.sz melléklet szerinti meghatalmazás mintát a Bank a honlapján, illetve a fiókhálózat ügyféltérében az ügyfelek számára nyitva álló helyiségekben is elérhetővé teszi az ügyfelek számára.

Amennyiben az Ügyfél nem a Bank által megadott meghatalmazás nyomtatványt (jelen szabályzat 3. számú melléklet) használja, a meghatalmazást közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

### III. A PANASZ KIVIZSGÁLÁS

A Bank a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

A Bank részéről a panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével, teljeskörűen történik.

Az ügyfélpanaszok kivizsgálására és a válaszadásra a Központi panaszkezelésért felelős személyek jogosultak.

Ha az Ügyfél az **írásbeli** panaszát nem a jelen szabályzatban meghatározott panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az Ügyfél az írásbeli panaszt a Bank valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, az ügyintéző a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.

A Bank a **szóbeli** – személyesen, valamint telefonon közölt – panaszt azonnal kivizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja.

Amennyiben a panasz kivizsgálása azonnal lehetséges és a panasz kezelésével az Ügyfél egyetért, abban az esetben a szükséges intézkedéseket meg kell tenni. Szóbeli panasz esetén a panaszügyintézővel foglalkozó munkatárs felhívja a panaszos figyelmét a Panaszkezelési tájékoztató elérhetőségére, mely jelen szabályzat 8. számú melléklete.

Amennyiben a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az Ügyfél nem ért egyet a panaszkezelés eredményével, abban az esetben a panaszról és a panaszt befogadó álláspontjáról jegyzőkönyvet kell felvenni.

A formanyomtatványt, mely jelen szabályzat 7. melléklete a panasz bejelentését fogadó munkatárs tölti ki.

A szóbeli panasz felvételét követően az ügyintéző tájékoztatja az ügyfelet, a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

A panasz bejelentéséhez a panasz jellegétől és tartalmától függően mellékelni kell a kapcsolódó egyéb dokumentumokat is.

**Telefonon közölt panasz** esetén a Bank az adott helyzetben elvárható módon eljárva biztosítja, az Ügyfél által indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyintéző élőhangos bejelentkezését.

Ha a Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Bank jegyzőkönyvet vesz fel, melyet, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek a panaszra adott válasszal együtt megküld.

A telefonos kommunikációt a Bank hangfelvétellel rögzíti, egyedi azonosítószámmal látja el és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről az Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell.

A Bank az Ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá kérésének megfelelően 25 napon belül, térítésmentesen rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvétel másolatát, a Bank válaszelevelével együtt.

Egyebekben a Bank a szóbeli panasz esetén is az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Banknak az Ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi a kapcsolatot az ügyféllel.

### **III.1. PANASZKEZELÉS SORÁN BEKÉRHETŐ ADATOK**

A Bank a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyféltől:

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszkezelés során kezelt/tárolt adatok pontos körét a Bank Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzatának rendelkezései tartalmazzák.

Az Adatkezelési Tájékoztatót a Bank, mint adatkezelő a személyes adatok megszerzésének időpontjában (tehát az adatfelvételkor) köteles az Érintett rendelkezésére bocsátani.

A Bank Általános adatkezelési tájékoztatójának kiegészítését szolgálja a panaszkezeléshez kapcsolódó Adatkezelési Tájékoztató, mely a panaszkezelés során kezelt adatok körét tartalmazza.

Az Adatkezelési Tájékoztató jelen szabályzat 9. számú melléklete.

### III.2. PANASZRÓL KÉSZÜLT JEGYZŐKÖNYV

A szóbeli/telefonon közölt panasszal kapcsolatban felvett jegyzőkönyvnek legalább a következő adatokat tartalmaznia kell:

- 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, ügyféltől függően ügyfélszáma, illetve pénztári azonosító,
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása

A jegyzőkönyvben foglaltak megfelelőségét az Ügyfél aláírásával ismeri el.

A kitöltést követően az Ügyfél részére átadásra kerül egy – a befogadó részéről aláírt és érkeztető dátummal ellátott – másolati példány a nyomtatványból, melynek Ügyfél általi átvételét a Banknál maradó példányon történő aláírással igazolni kell.

Személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv egy másolati példányát az ügyfélnek át kell adni. A Bank a telefonon közölt panasz esetén megadja az Ügyfél számára a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

### IV. PANASZ MEGVÁLASZOLÁSA

Az Ügyfél a panasz bejelentésében rendelkezhet arról, hogy milyen formában vár választ a panaszra. A válasz kérhető elektronikus levél vagy hagyományos postai levél formájában, illetve telefaxon keresztül.

Az Ügyfél rendelkezése hiányában a Bank **írásbeli** panasz esetén az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott válaszlevelet a panasz előterjesztésére igénybe vett csatornával megegyező módon - írásban ajánlott, vagy tértivevényes postai küldeményként, vagy elektronikus úton - küldi meg az Ügyfél részére.

Amennyiben az ügyfél nem rendelkezik a válasz formájáról és a panaszt az ügyfél

- a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Bank által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, vagy
- a Bank által üzemeltetett, kizárólag a szolgáltató ügyfele által hozzáférhető internetes portálon keresztül terjesztette elő,

a Bank a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ elektronikus úton küldi meg.

Nem alkalmazható a válaszadás fenti elektronikus módja, amennyiben nem biztosított

- a válasznak az Ügyfél részére oly módon történő megküldése, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a válasz
  - a) kinek a részére és
  - b) milyen értesítési címre került megküldésre, emellett
  - c) kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

vagy



- a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelme,

ez esetben a Bank az írásos válaszát postai úton küldi meg.

A Bank válaszát oly módon küldi meg az Ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a Bank a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

## **V. PANASZRA ADOTT VÁLASZ TARTALMA**

A Bank a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér

- a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére,
- a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre,
- a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára,

valamint szükség szerint a válasz tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét.

Amennyiben az Ügyfél a korábban előterjesztett, a Bank által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Bank a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával teljesíti.

## **VI. PANASZ MEGVÁLASZOLÁSÁNAK HATÁRIDEJE**

A Hitelintézet az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz beérkezését követően 30 naptári napon belül, pénzforgalmi szolgáltatásával összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapon belül köteles írásban érdemben igazolható módon megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt az Ügyfél részére. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg.

A panaszt elutasító álláspontját a Hitelintézet indokolni köteles.

Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamely 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.

A Bank a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

A Bank a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja vagy utasítja el a panaszt.

A panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva, küldi meg Ügyfelei részére.

## **VII. PANASZKEZELÉSHEZ KAPCSOLÓDÓ NYOMTATVÁNYOK**

Az ügyfélpanaszokhoz rendszeresített formanyomtatványon (jelen szabályzat 2. számú melléklete) az Ügyfél neve mellett fel kell tüntetni az Ügyfél - illetve az ügyfél törvényes vagy meghatalmazotti képviselőjeként eljáró, a panaszt benyújtó természetes személy - nevét is (pl. jogi személy képviselője, természetes személy meghatalmazottja).

A Bank az alábbiakkal segíti az Ügyfelet panaszának megfogalmazásában és benyújtásában:

- az írásos panasz benyújtásához a jelen szabályzat 2. számú mellékletében található formanyomtatvány érhető el a Bank honlapján,
- a meghatalmazottként történő eljáráshoz a jelen szabályzat 3. számú mellékletében foglalt meghatalmazás minta érhető el,
- a Bank a formanyomtatványt és a meghatalmazás mintát a fiókok ügyfélterében az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségekben, kérés esetén postai úton illetve a honlapon is elérhetővé teszi.

## **VIII. PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA**

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Bank belső elektronikus nyilvántartást vezet, amelyben rögzítésre kerül:

- a panasz leírása, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése,
- a panasz benyújtásának dátuma,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoka,
- az intézkedés teljesítésének határideje és a végrehajtásért felelős személy megnevezése,
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - időpontja.

A Bank a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg.

A Bank a nyilvántartásában a panaszokat

- ésszerű időközönként témájuk szerint csoportosítja,
- a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,
- megvizsgálja, hogy ezen tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra,
- eljárást kezdeményez fenti tények és események korrekciójára,
- összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

A nyilvántartás vezetésére a Bank központi Igazgatóságán kijelölt panaszkezelésért kijelölt személy és annak helyettese tartozik felelősséggel.

## **IX. TÁJÉKOZTATÁS JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEKRŐL**

A Bank a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

Abban az esetben, ha a fogyasztónak minősülő ügyfél a kapott választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy felmerülő panaszát a Bank nem megfelelően kezelte, azt elutasította vagy a panasz kivizsgálására előírt válaszadási határidő eredménytelenül eltelt, lehetősége van panaszával írásban a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulni, illetve a Magyar Nemzeti Bank által működtetett Pénzügyi Békéltető Testület, vagy a bíróság eljárást kezdeményezni. A panasz elutasítása esetén a Bank a válaszában erről tájékoztatja az Ügyfelet.

### **1) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ**

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777

Telefon: 06-80-203-776

E-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnk.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnk.hu)

## 2) Pénzügyi Békéltető Testület

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levelezési cím: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172

Telefon: 06-1-489-9700 vagy +36-80-203-776

E-mail cím: [ugyfelszolgalat@mn.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mn.hu)

[Elektronikus úton ügyfélkapun keresztül: www.mo.hu](http://www.mo.hu)

### A kérelmek benyújthatók:

- elektronikus iratként ügyfélkapus (KAÜ) azonosítást követően a PBT Online ügyintézés alkalmazáson keresztül, vagy a [www.mo.hu](http://www.mo.hu) oldalon
- személyesen az MNB Ügyfélszolgálat (Budapest XII.ker.,Krisztina krt.6) vagy a kormányablakoknál,
- postai úton a 1525 Budapest Pf. 172. (általános békéltetési és méltányossági ügyek) és a 1539 Budapest, Pf.: 670. (az elszámolással, szerződésmódosulással kapcsolatos ügyek) címre eljuttatva.

**3) Bírósági** keresettel a területileg illetékes **Bírósághoz** fordulhat az Ügyfél pénzügyi fogyasztói jogvita esetében.

A jogorvoslati lehetőségekről szóló részletes információkat a Jogorvoslati Tájékoztató tartalmazza. (jelen szabályzat 4. számú melléklete). A panasz elbírálásával egyidejűleg a Jogorvoslati Tájékoztatót a Bank megküldi az Ügyfél részére.

A fogyasztónak minősülő Ügyfél – ha az előzőekben feltüntetett jogorvoslati lehetőségeken nem sikerült a panaszt kezelni – **„A Magyar Nemzeti Bankhoz címzett fogyasztói kérelem”** formanyomtatvány kitöltésével a Magyar Nemzeti Bankhoz fordulhat jogorvoslatért. (jelen szabályzat 5. számú melléklete)

A Bank felhívja a Fogyasztó figyelmét, hogy a Magyar Nemzeti Banknak nincs hatásköre eljárni a Fogyasztó és a Bank közötti egyedi szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegés és joghatásai megállapításának eseteiben. Polgári jogvita esetén a bírósági út vagy alternatív vitarendezési fórum-pénzügyi békéltető testületi eljárás- vehető igénybe.

A Pénzügyi Békéltető Testületnek a pénzügyi fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezésében betöltött szerepéről és a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi hatósági jogköréről szóló általános tájékoztatást jelen szabályzat 4.1.sz melléklete tartalmazza.

A 4.1.sz melléklet szerinti általános tájékoztatót a Bank a honlapján, illetve a fiókhálózat ügyfélterében az ügyfelek számára nyitva álló helyiségekben is elérhetővé teszi az ügyfelek számára.

A Pénzügyi Békéltető Testülethez az **„Általános Fogyasztói Kérelem”** nyomtatvány kitöltésével fordulhat jogorvoslatért. (jelen szabályzat 6. számú melléklete)

A Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem, illetve a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése céljára rendszeresített formanyomtatványok megtalálhatóak a Magyar Nemzeti Bank honlapján és bankfiókjainkban.

A fogyasztónak minősülő ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testület illetve az MNB előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány díjmentes megküldését kérheti a bank-tól bármely a II. pontban feltüntetett elérhetőségen, amelyről a panasz elutasítása esetén a Bank külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

**Nem minősül fogyasztónak**, ezért a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását nem kezdeményezheti: az egyéni vállalkozó, egyéni cég, gazdasági társaság, jogi személy, jogi személyiség nélküli szervezet, társasház. A pénzügyi békéltetés, mint alternatív vitarendezési fórum tipikusan a magánszemélyek fogyasztóvédelmi jogintézménye.

**Fogyasztónak nem minősülő ügyfél** által benyújtott panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos – pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén 15 munkanapos – törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén jogorvoslatként a polgári perrendtartás szabályai szerint területileg illetékes Bírósághoz fordulhat.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Bank alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye- sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor- nem haladja meg az egymillió forintot.

## **X. A BANK KÖZVETÍTŐI TEVÉKENYSÉGÉVEL KAPCSOLATOS PANASZOK**

A Bank bizonyos termékek és szolgáltatások értékesítése során közvetítői tevékenységet végez. A közvetített termékekhez, szolgáltatásokhoz kapcsolódó panaszok kezelése a Szolgáltatást nyújtó szervezet által, saját Panaszkezelési szabályzata alapján történik.

- A Bankkártya és Befektetési szolgáltatáshoz kapcsolódó panaszok kezelés során az MBH Bank Nyrt. Panaszkezelési szabályzata az irányadó.
- Biztosítás közvetítői tevékenységgel kapcsolatos panaszok kezelésében a Golden Gate Global Zrt. jogosult eljárni a saját Panaszkezelési szabályzata alapján.
- Fundamenta termékekkel kapcsolatos panaszt a Fundamenta Zrt. jogosult kivizsgálni Panaszkezelési szabályzata alapján.

A fenti szolgáltatók Panaszkezelési szabályzatai a Bank honlapján valamint a fiókok ügyfélterében az Ügyfelek számára nyitva álló helyiségekben egyaránt elérhetőek.

Az ügyfél a közvetített tevékenységekhez kapcsolódó panaszát benyújthatja a közvetítőhöz vagy közvetlenül a szerződött partnerhez.

## **XI. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK**

A Panaszkezelési Szabályzatban foglaltak megfelelnek az MNB által kiadott vonatkozó ajánlásnak.

A Panaszkezelési szabályzatot az Igazgatóság a **156/2023. (06.23.)/Ig.** számú határozatával fogadta el és **2023. június 25.** napjával helyezi hatályba.

A szabályzatot jogszabály vagy egyéb szabályozói környezet változása esetén, de legalább 2 évente felül kell vizsgálni, melynek felelőse a Fogyasztóvédelmi felelős.

Jelen szabályzat hatályba lépésével a **2022. október 20. napjával 198/2022.(10.12.)/Ig. számú határozattal hatályba helyezett** Panaszkezelési szabályzat hatályát veszti.

Az Igazgatóság felhatalmazza a Vezetői Értekezletet, hogy saját hatáskörben elfogadja a mellékletek évközi módosításait.

Lukácsné Ujj Zsuzsanna  
vezérigazgató

## **Mellékletek:**

1. számú melléklet: Ügyfélszolgálati elérhetőségek
2. számú melléklet: A pénzügyi szervezethez benyújtandó panasz
3. számú melléklet: Meghatalmazás
4. számú melléklet: Jogorvoslati Tájékoztató
- 4.1.számú melléklet: Általános tájékoztatás Pénzügyi Békéltető Testület
5. számú melléklet: A Magyar Nemzeti Bankhoz címzett fogyasztói kérelem
6. számú melléklet: A Pénzügyi Békéltető Testülethez címzett Általános Fogyasztói Kérelem
7. számú melléklet: Jegyzőkönyv szóbeli ügyfélpanaszokhoz
8. számú melléklet: Panaszkezelési Tájékoztató
9. számú melléklet: Adatkezelési Tájékoztató a Panaszkezeléshez