



35/2017. számú IKSZ külső szabályzat
V.4.0.

Panaszkezelési szabályzat

Hatálybalépés: 2022. február 10.

Kiadja: Jogi és Szabályozási Szakterület



Szabályzatkészítési előlap

A szabályzat tárgya (neve):

Panaszkezelési szabályzat	V.4.0. verziószám
---------------------------	-------------------

Szabályzatgazda szakterület:

Jogi és Szabályozási Szakterület

Jóváhagyás:

Elfogadó határozat száma és dátuma	Elfogadó testület
21/2019 (02.28)	Ügyvezetés
23/2021-K (04.07)	Ügyvezetés (jóváhagyva a Közgyűlés 16/2021 (05.11) számú határozatával)
1/2022-K (01.17)	Ügyvezetés (jóváhagyva a Közgyűlés 3/2022 (02.10) számú határozatával)

Készítő, véleményező:

Esemény	Dátum	Megjegyzés
Szabályzatot felülvizsgálta: Szüts Katalin (Panaszkezelés), Antal Margaréta (Fogyasztóvédelem)	2022. január 12.	
Véleményezte: dr. Török Katalin IKSZ	2022. január 14.	
Utoljára módosította: dr. Török Katalin	2022. 02.10.	

Verzió/státuszkövetés:

Verzió	Dátum	Módosítás oka	Státusz	Megjegyzés
V.1.0	2018.01.01.	Első verzió		
V.1.1.	2018.02.06.	Második verzió		
V.1.2.	2018.03.12.	Harmadik verzió		
V.1.3.	2018.05.17.	Negyedik verzió		
V.1.4.	2018.07.30.	Ötödik verzió		
V.1.5.	2018.08.30.	Hatodik verzió		
V.1.6.	2018.09.20.	Hetedik verzió		
V.2.0.	2019.03.01.	46/2018.(XII.17.) MNB rendelet hatályba lépése		
V.3.0	2021.05.12.	Felülvizsgálat		



Verzió	Dátum	Módosítás oka	Státusz	Megjegyzés
V.4.0	2022.02.10.	16/2021. (XI.25.) MNB ajánlás és 66/2021. (XII.20) MNB rendelet hatályba lépése		

Egyéb megjegyzés:

--	--	--	--	--

Tartalomjegyzék

1	Általános rész.....	5
1.1	A szabályzat célja	5
1.2	A szabályzat tárgyi hatálya	5
1.3.	A szabályzat alanyi hatálya.....	5
1.3.1.	A szabályzat alanyi hatálya kiterjed:	5
1.3.2.	A szabályzat alkalmazásának kiterjesztése	6
1.4	Kapcsolódó jogszabályok, szabályzatok	6
1.4.1.	Jogszabályok	6
1.4.2.	Hivatkozott szabályzatok, dokumentumok.....	7
1.4.3.	Hivatkozó szabályzatok, dokumentumok	7
1.4.4.	Kapcsolódó egyéb dokumentumok	7
1.5.	Fogalmak	7
2	A panasz kezelésének szabályai	10
2.1.	A panaszkezelésben érintett szervezeti egységek	10
2.1.2.	Panaszt átvevő szervezeti egységek	11 14
2.1.3.	Belső Ellenőrzés.....	11
2.1.5.	Jogi szakterület.....	11
2.2.	A panaszkezelés általános elvei	12
2.3.	A panasz bejelentésének módja	14 13
2.3.1.	Szóbeli panasz bejelentése, kezelése	14
2.3.2.	Írásbeli panasz bejelentése, kezelése	16 15
2.4.	A panasz kezelése.....	17
2.4.1.	Átvétel, rögzítés, ügyfélértékelés	17
2.4.2.	Adatkezelés szabályai	18 17
2.4.3.	A panasz kivizsgálása.....	18
3	A Társaságon túlmutató panaszok kezelése	22
3.1.	Az Integrációt érintő panaszok	22



3.2. Az Integrációs Szervezethez érkező panasz	22
3.3. Panaszkezelés közvetítés során	23 ²²
3.3.1. Panaszkezelési feladatok megosztása közvetítés során	23 ²²
3.3.2. A függő közvetítő panaszkezelési tájékoztatója	23
3.4. A Társaság által egyéb pénzügyi szolgáltató megbízása alapján történő közvetítés során rögzített panaszok kezelése	24 ²³
4 Panaszügyi nyilvántartás	24 ²³
5 A panaszkezeléssel kapcsolatos monitoring tevékenység	25
6 A Panaszkezelési Tájékoztató és közzététele	26 ²⁵
7 Panaszkezelési eljárásrend	26
8 Kompenzáció	27 ²⁶
9 Záró és kiegészítő rendelkezések	27
10 Mellékletek	27



1 Általános rész

1.1 A szabályzat célja

A szövetkezeti hitelintézetek integrációjáról és egyes gazdasági tárgyú jogszabályok módosításáról szóló 2013. évi CXXXV. törvény (a továbbiakban: Szhitv. 11.) § (1) bekezdésének j) pontja valamint az Integrált Hitelintézetek Központi Szervezetének Alapszabálya 6.2. pontjának h) alpontja alapján az Integrációs Szervezet a hitelintézetek integrációjának egységes működése, irányítása, továbbá a hitelintézetek integrációja céljának elérése érdekében az Integrációs Szervezet tagjaira és a Kapcsolt Vállalkozásokra vonatkozóan kötelező szabályzatot fogad el a megfeleléség biztosításával kapcsolatos szabályokról, így ennek keretében a panaszkezelésről is.

A szabályzat célja, hogy a vonatkozó jogszabályi és felügyeleti elvárásokkal összhangban meghatározza az Integrációs Szervezet azon tagjai és az Szhitv. szerinti azon Kapcsolt Vállalkozások – ide nem értve a végelszámolás alatt álló vállalkozásokat – panaszkezeléssel kapcsolatos feladatait, amelyek részére az irányadó ágazati jogszabályok ilyen jellegű kötelezettséget írnak elő.

1.2 A szabályzat tárgyi hatálya

A szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a szabályzat alanyi hatálya alá tartozó intézmények Hpt. és a Bszt. alapján közvetlenül, vagy közvetítő útján nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszkezelésre és a panaszkezelési feladatok ellátásának integrációs szinten történő egységes biztosítására.

A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki az adatvédelmi incidensekre (így például az incidensek bejelentése, az adatvédelmi tisztségviselő döntéshozatali eljárása, a hatósági bejelentés, az Érintettek tájékoztatása és az incidensek nyilvántartása); ezek kezelésére a mindenkor hatályos a Takarékné Csoport adatvédelmi szabályzatáról szóló 18/2018. sz. IKSZ Szabályzat (a továbbiakban: Adatvédelmi Szabályzat) vonatkozik.

Ha az adatvédelmi incidens bejelentése – nem adatvédelmi jellegű – panaszt is tartalmaz, a bejelentést az Adatvédelemért felelős szervezeti egység és a Panaszkezelésért felelős szervezeti egység is köteles a rá irányadó jogszabályi és belső szabályzati (különös tekintettel a válaszadási határidőre vonatkozó) rendelkezések szerint megválaszolni. Az érintett területek a feladat megosztása és a válaszadás tartalma szempontjából kötelesek egymással egyeztetni.

1.3. A szabályzat alanyi hatálya

1.3.1. A szabályzat alanyi hatálya kiterjed:

- az MTB Magyar Takarékszövetkezeti Bank Zrt.-re, mint Integrációs üzleti irányító szervezetre,
- a Takarékné Zrt.-re, és a Takarékné Jelzálogbank Nyrt.-re, mint integrált hitelintézetekre,

a **továbbiakban együttesen: Társaság**, valamint ezen intézmények **valamennyi alkalmazottjára** (ideértve a vezető tisztségviselőket is), illetve az azokkal munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló minden személyre.



1.3.2. A szabályzat alkalmazásának kiterjesztése

Az Integrációs Szervezet – az egyenszilárdság biztosítása érdekében – elvárja, hogy a jelen szabályzat 1.3.1. pont szerinti hatálya alá nem tartozó azon tagjai, valamint az Szhitv. szerinti azon kapcsolt vállalkozások – ide nem értve a végelszámolás alatt álló vállalkozásokat – amelyek részére az irányadó ágazati jogszabályok panaszkezeléssel összefüggő feladatokat és kötelezettségeket írnak elő, a panaszkezelési folyamataikat, szabályait a jelen szabályzat rendelkezéseinek értelemszerű figyelembe vételével alakítsák ki, a panaszkezelésre vonatkozó eljárásrendjüket ennek megfelelően készítsék el. Az Integrációs Szervezet elvárja továbbá, hogy a tagjai és a kapcsolt vállalkozások a közvetítő vonatkozásában is alkalmazzák a szabályzat rendelkezéseit.

1.4 Kapcsolódó jogszabályok, szabályzatok

1.4.1. Jogszabályok

jogszabály száma	jogszabály megnevezése
2013. évi CXXXV. törvény	a szövetkezeti hitelintézetek integrációjáról és egyes gazdasági tárgyú jogszabályok módosításáról (a továbbiakban: Szhitv.)
2013. évi CXXXIX. törvény	a Magyar Nemzeti Bankról (a továbbiakban: Mnbtv.)
2013. évi CCXXXVII. törvény	a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (a továbbiakban: Hpt.)
2007. CXXXVIII. törvény	a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól (a továbbiakban: Bszt.)
2011. évi CXII. törvény	az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (a továbbiakban: Infotv.)
az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. sz. rendelete	a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban: GDPR)
2009. évi LXXXV. törvény	a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról
435/2016. (XII.16.) Korm. rendelet	a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikus pénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról
35/2017. (XII.14.) MNB rendelet	a pénzforgalom lebonyolításáról
46/2018. (XII.17.) <u>66/2021. (XII.20.)</u> MNB rendelet	az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról



1316/2015 2021. (XI.4625.) sz. MNB ajánlás	pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról
27/2018. (XII.10.) sz. MNB ajánlás	a belső védelmi vonalak kialakításáról és működtetéséről, a pénzügyi szervezetek irányítási és kontroll funkciójáról

1.4.2. Hivatkozott szabályzatok, dokumentumok

szabályzat azonosítója	szabályzat megnevezése
18/2018. számú SZHISZ külső szabályzat	A Takarékok Csoport Adatvédelmi Szabályzata

1.4.3. Hivatkozó szabályzatok, dokumentumok

szabályzat azonosítója	szabályzat megnevezése
------------------------	------------------------

1.4.4. Kapcsolódó egyéb dokumentumok

dokumentum azonosító	dokumentum megnevezése
----------------------	------------------------

1.5. Fogalmak

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

Fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás: az MNBtv. 81. §-ban meghatározott eljárás, amelynek megindítására abban az esetben kerülhet sor, ha a fogyasztó a pénzügyi szervezetnél, e szervezet által meghatározott és közzétett elérhetőségeken keresztül – személyesen, telefonon, postai úton, telefaxon, az erre a célra üzemeltetett informatikai rendszeren keresztül – azonosítására alkalmas tartalommal, szóban vagy írásban a pénzügyi szervezet szolgáltatásával vagy eljárásával kapcsolatos panaszát már korábban előterjesztette, azonban:

- a panaszára nem kapott választ,
- a panasz kivizsgálása nem a pénzügyi szervezetre vonatkozó szabályok szerint történt,
- a pénzügyi szervezet válaszából egyéb vonatkozó jogszabályokban előírt fogyasztói jogot sértő körülményt vélelmez.

A fogyasztóvédelmi eljárás a jogsértés bekövetkezését követő öt éven túl nem indítható meg.

Fogyasztóvédelmi kapcsolattartó:

A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó – a fogyasztói panaszok kezelése vonatkozásában – együttműködik a panaszkezelési szervezeti egységgel. Ennek során biztosítja, hogy a panaszkezelési szabályzat a mindenkori jogszabályoknak, felügyeleti szabályozó eszközöknek és a Társaság belső szabályozó eszközeinek, folyamatainak megfelelően kerüljön kialakításra, szükség esetén



felülvizsgálatra, valamint biztosítja, hogy a panaszkezelés magas színvonalon, az ügyfelek érdekei védelme szem előtt tartásával történjen.

Integrációs Szervezet: az integrált hitelintézet tekintetében a hitelintézetekre és befektetési vállalkozásokra vonatkozó prudenciális követelményekről és a 648/2012/EU rendelet módosításáról szóló 2013. június 26-i 575/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: az Európai Parlament és a Tanács 575/2013/EU rendelete) 10. cikkében meghatározott központi szerv feladatait ellátó szervezet.

Integrációs üzleti irányító szervezet: az Európai Parlament és a Tanács 575/2013/EU rendelet 10. cikkében meghatározott központi szerv feladatainak ellátásában az Szhitv. felhatalmazása alapján közreműködő az Integrációs Szervezet tagjaként működő, de integrált hitelintézetnek nem minősülő pénzügyi intézmény (jelenleg az MTB Magyar Takarékszövetkezeti Bank Zrt.)

Integrált hitelintézet: a takarékszövetkezet, a hitelszövetkezet és minden olyan egyéb hitelintézet is, amelynek működését vagy amelynek betéteit 2013. január 1-jén Önkéntes Takarékszövetkezeti intézményvédelmi alapok valamelyike védte, valamint az a hitelintézet, amelyet az integrációs üzleti irányító szervezet igazgatóságának előzetes egyetértését, továbbá a Felügyelet előzetes jóváhagyását követően felvettek az Integrációs Szervezetbe.

Kapcsolt vállalkozás: Az Integrációs Szervezet tagjának ellenőrző befolyása alatt működő szervezet.

Közvetítő: az, aki a pénzügyi szolgáltatás közvetítését

- kiemelt közvetítői tevékenységként egy pénzügyi intézmény – ideértve a pénzügyi intézmény csoportját is – vagy több pénzügyi intézmény egymással nem versengő pénzügyi szolgáltatása vonatkozásában (a továbbiakban: kiemelt közvetítő), vagy
- ügynöki tevékenységként egy pénzügyi intézmény – ideértve a pénzügyi intézmény csoportját is – vagy több pénzügyi intézmény egymással nem versengő pénzügyi szolgáltatása vonatkozásában (a továbbiakban: függő ügynök), vagy
- pénzforgalmi közvetítői tevékenységként végez (a továbbiakban együtt: függő közvetítő), vagy
- kiemelt közvetítői tevékenységként több pénzügyi intézmény egymással versengő pénzügyi szolgáltatása vonatkozásában (a továbbiakban: többes kiemelt közvetítő), vagy
- ügynöki tevékenységként több pénzügyi intézmény egymással versengő pénzügyi szolgáltatása vonatkozásában (a továbbiakban: többes ügynök), vagy
- alkuszi tevékenységként (a továbbiakban: alkusz) végez (a továbbiakban együtt: független közvetítő).

MNB: a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Bank.

Panasz: Az ügyfélnek a szolgáltató – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, illetve a szerződés fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a



szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve az követően a szerződéssel összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő, írásban vagy szóban tett kifogását.

Nem minősül panasznak:

- ha az ügyfél általános tájékoztatást, véleményt, állásfoglalást kér,
- ha az ügyfél méltányossági kérelmet terjeszt elő,
- ha az ügyfél a Társaság tagja által megküldött, a folyamatban lévő ügyével, kérelmével kapcsolatban tett tájékoztatásra, megkeresésre válaszol a szervezeti egység részére,
- a Társaság és harmadik személyek közötti peres ügy,
- a már megkezdett követelésbehajtási ügyekkel kapcsolatos, kifogást nem tartalmazó ügyfél-kommunikáció,
- az ügyfélnek az Adatvédelmi Szabályzatban részletezett valamely személyes adatok védelméhez fűződő jogának gyakorlására irányuló kérelme, illetve az ügyfél személyes adatai kezelésével összefüggésben előterjesztett panasz. Az ilyen kérelmek, illetve panaszok kezelésére az Adatvédelmi Szabályzatban foglalt rendelkezések az irányadók.

Panaszkezelésért felelős szervezeti egység: a panaszok fogadásáért, kivizsgálásáért, nyilvántartásáért, valamint megválaszolásáért felelős személy, vagy szervezeti egység.

Panaszkezelési Tájékoztató: Társaság Ügyfelei számára nyitva álló helyiségeiben és honlapján elérhető tájékoztató a Társaság ügyfélpanaszokkal kapcsolatos eljárásáról.

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

Pénzügyi szervezet: az MNB által felügyelt, az Mnbtv. 39. §-ában felsorolt ágazati jogszabályok alá tartozó szervezetek.

Pénzforgalmi szolgáltatás:

- a) a fizetési számlára történő készpénzbefizetést lehetővé tevő szolgáltatás, valamint a fizetési számla vezetéséhez szükséges összes tevékenység,
- b) a fizetési számláról történő készpénzkifizetést lehetővé tevő szolgáltatás, valamint a fizetési számla vezetéséhez szükséges összes tevékenység,
- c) a fizetési műveletek fizetési számlák közötti teljesítése,
- d) a c) pontban meghatározott szolgáltatás, ha a fizetési művelet teljesítése a pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevő ügyfél rendelkezésére álló hitelkeretéből történik,
- e) a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz – ide nem értve a csekket és az elektronikus pénzt – kibocsátása, valamint fizetési műveletek elfogadása,
- f) a készpénzátutalás,
- g) a fizetés-kezdemenyezési szolgáltatás,



h) a számlainformációs szolgáltatás.

Társaság: jelen szabályzat vonatkozásában az MTB Magyar Takarékszövetkezeti Bank Zrt., Takarékbank Zrt., valamint a TakarékJelzálogbank Nyrt.

Társaság Ügyvezetése: az Társaság azon vezető személye vagy személyei, illetve testülete, aki vagy akik felé a Panaszkezelésért felelős szervezeti egység beszámolási, jelentéstételi kötelezettségét teljesíti.

Ügyfél: az a természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a pénzügyi szervezet 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.

2 A panasz kezelésének szabályai

2.1. A panaszkezelésben érintett szervezeti egységek

2.1.1. A Panaszkezelésért felelős szervezeti egység

A Társaság köteles a panaszok fogadásáért, kivizsgálásáért, megválaszolásáért, valamint nyilvántartásáért felelős szervezeti egységet (Panaszkezelésért felelős szervezeti egység) kijelölni, melynek révén biztosítható a panaszok teljes körű és tisztességes kivizsgálása, valamint azonosíthatók és enyhíthetők a lehetséges összeférhetlenségek.

A Panaszkezelésért felelős szervezeti egység az arányosság elvének, valamint a Társaság tevékenységének figyelembe vételével alakítandó ki; A Társaság mérlegelése szükséges a tekintetben, hogy e funkciót panaszkezelésért felelős személyre vagy egy meglévő szervezeti egységre delegálja.

A Panaszkezelésért felelős szervezeti egység felelős a panaszok hatékony kezelési folyamatának (különösen a válaszadási határidők kialakításáért és betartásáért, valamint jelentési kötelezettségek teljesítéséért), a belső információáramlásért, valamint a nyilvántartások és adatszolgáltatások megfeleléséért.

A Panaszkezelésért felelős szervezeti egység vezetője gondoskodik a panaszkezelési szabályzat/eljárásrend (ideértve annak módosítását is) határidőben történő elkészítéséről azzal, hogy a fogyasztói panaszok kezelésére vonatkozó szabályozói tevékenységet a Fogyasztóvédelmi kapcsolattartóval együttműködve köteles ellátni. A Társaság a vonatkozó jogszabályi előírások, valamint a panaszkezelési szabályzat betartását megköveteli az eljáró ügyintézőitől, valamint az azzal ellentétes eljárás esetén megteszi a szükséges intézkedéseket.

Amennyiben az ügyfélbejelentés nagyobb jelentőségű visszaélésre vagy problémára vonatkozik, a Panaszkezelésért felelős szervezeti egység rendkívüli jelentésben tájékoztatja az Integrációs Szervezetet, illetve az illetékes vezetőket.



2.1.2. Panaszt átvevő szervezeti egységek

A Társaság szervezeti egységeihez beérkezett panaszok minden esetben átadásra kell, hogy kerüljenek a Panaszkezelésért felelős szervezeti egység részére.

A kizárólag a saját (nem panaszkezelési) hatáskörben intézendő ügyfélbejelentésnek minősülnek azon ügyfélbejelentéseknek, amelyek nem reklamációt, kifogást, hanem pl. információkérést, új jelszókérést tartalmaznak, így ezek nem tartoznak a Panaszkezelésnek megküldendő kategóriába.

2.1.3. Belső Ellenőrzés

A Társaság Belső Ellenőrzése egy adott panaszügyben vizsgálatot folytat, amennyiben a panaszügyben kártérítési igény merül fel és az várhatóan meghaladja az 5 millió Ft-os értékhatárt.

Amennyiben a Belső Ellenőrzés vezetője a Panaszkezelésért felelős szervezeti egység által, részére tájékoztatásul átadott panaszok esetén a rendelkezésre álló információk alapján egy adott panaszügyben vizsgálatot kezdeményez, akkor a panasszal érintett szervezeti egységet és a Panaszkezelést értesíti a belső vizsgálat megkezdéséről és a várható befejezés időpontjáról.

A Panaszkezelésért felelős szervezeti egység a belső ellenőrzési vizsgálat eredményét – amennyiben az a válaszadási határidő lejárta előtt rendelkezésre áll – köteles megvárni a panaszügyet lezáró érdemi válaszlevél elkészítéséhez. Továbbá amennyiben belső ellenőri vizsgálat indult az érintett panaszügyben, a Panaszkezelésért felelős szervezeti egység köteles ezt figyelembe venni a vizsgálati határidők meghatározása tekintetében.

2.1.5. Jogi szakterület

A Pénzügyi Békéltető Testület (a továbbiakban: PBT) általi megkeresést az érintett Társaság jogi szakterülete válaszolja meg, a Panaszkezelésért felelős szervezeti egység által lefolytatott kivizsgálás eredményeként részére átadott információk alapján, a PBT megkeresésében meghatározott határidőben.

A válasziratban az alábbiakról szükséges nyilatkozni:

- az ügyféligeny jogossága és az ügy körülményei, a panasz elbírálásának sikertelensége, vagy méltányossági eljárás esetén a méltányosság mellőzésének okairól,
- a PBT döntésének kötelezőként történő elfogadása (alávetés),
- az állításokat alátámasztó tények, bizonyítékok megjelölése – a kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát, amelynek tartalmára a válasziratban bizonyítékként történik hivatkozás –.

A Társaságot terhelő együttműködési kötelezettség keretében a Társaságot képviselő jogtanácsos vagy ügyvéd a meghallgatáson köteles megjelenni.

A meghallgatáson az eljáró jogi képviselő a Panaszkezelésért felelős szervezeti egység által kialakított – és szükség esetén a Társaság ügyben illetékes szervezeti egységeivel és a jogi szakterületével, valamint a hatályos átfogó döntési rendjében meghatározott hatáskörrel rendelkező vezetővel egyeztetett – álláspontot képviseli.



Amennyiben az eljárás keretében a Társaságot fizetési kötelezettség terhelheti (pl. kártérítés), az eljáró jogi képviselő jogosult az eljárás keretében egyezséget kötni olyan mértékig, amilyen mértéket a Panaszkezelésért felelős szervezeti egység – az összeghatártól függően előzetesen beszerzett illetékes döntéshozói engedély birtokában – számára meghatároz.

2.2. A panaszkezelés általános elvei

- A Társaság **együttműködik az ügyfelekkel** a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és válaszadást követően, továbbá az ügyféllel való kapcsolat teljes folyamatában a **rugalmas, segítőkész szolgáltatói magatartásra** törekszik.
- A panaszkezelési eljárás során az ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a **jóhiszeműség és a tisztesség**, valamint az adott helyzetben **általában elvárható magatartás** követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el.
- A panaszkezelési eljárás **hivatalos nyelve a magyar**, de a Társaság minden tőle elvárható intézkedést megtesz a bejelentő által beszélt és értett nyelven történő ügyintézés biztosítása érdekében.
- Elengedhetetlen, hogy a Társaság panaszügyintézésrel foglalkozó **munkatársai széleskörű, alapos ismeretekkel, valamint kellő empátiával rendelkezzenek.** Társaság a belépő új kollégákat és valamennyi panaszkezelésbe bevont munkatársát e-learning képzésen részesíti, mely rendszeres és szinten tartó oktatást biztosít ahhoz, hogy a munkatársak a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően láthassák el a panaszkezeléssel kapcsolatos teendőket.
- A Társaság köteles gondoskodni arról, hogy az ügyfelek a panaszkezelés menetéről (így például panasz benyújtásának lehetőségéről és azok intézési módjáról) **közérthető, szakszerű és érdemi tájékoztatást** kapjanak; személyes ügyfélkapcsolat alkalmával – az ügyfél ez irányú kérése esetén – az ügyfél számára **elegendő időt és nyugodt körülményt biztosítson a panaszkezelési tájékoztató áttanulmányozására.**
- A Társaság a **mindenkori jogszabályi előírásoknak megfelelő, világos, pontos és naprakész információt nyújt** a panasztételre, a panaszkezelési eljárásra, továbbá az ügyféljogok érvényesítésére vonatkozóan.
- A Társaság panaszkezelési szabályzat mellett a panaszkezeléssel összefüggésben **közérthető formában információs kiadvány/tájékoztatót (Panaszkezelési Tájékoztatót)** készít és ezen tájékoztató kiadványt az ügyfelek számára nyitva álló helyiségekben elérhetővé teszi.
- A Társaság a panaszkezelés során használt **fogalmakat következetesen, minden dokumentumban egységes módon** alkalmazza.
- A Társaság az ügyfelek ügyintézésének gördülékenyebbé tétele érdekében közöli az ügyfelekkel a **telefonon tett szóbeli panasz egyedi azonosítószámát, valamint az írásbeli panasz azonosítására szolgáló adatokat.**



- A Társaság mind szóban, mind írásban **felhívja az ügyfelek figyelmét az MNB honlapjára, és az ott szereplő panaszkezelési formanyomtatványra, valamint honlapján biztosítson oda átlinkelési lehetőséget.** A Társaság az MNB által készített, „Fogyasztói panasz” elnevezésű formanyomtatványt, vagy ennek figyelembe vételével készített saját formanyomtatványát az ügyfél-forgalom számára nyitva álló helyiségében nyomtatott formában is elérhetővé teszi.
- A Társaság **együttműködik a meghatalmazottként eljárni kívánó személyekkel,** ennek keretében a 2.3. pontban részletezettek szerint jár el.
- A panasz kivizsgálása **térítésmentes,** azért külön díj nem számolható felé.
- Az ügyfelet semmilyen **hátrány nem érheti** a panasz megtétele miatt.
- A panaszkezelés során törekedni kell arra, hogy a Társaság **megelőzze,** felismerje és megfelelően kezelje az esetlegesen felmerülő további érdekellentétet, valamint elkerülje a pénzügyi fogyasztói, illetve minden más **jogvita kialakulását.**
- A Társaság minden esetben törekszik a panasz **azonnali,** helyben történő **megoldására.**
- A Társaság köteles az ügyfél panaszát **határidőben, teljeskörűen és szükségtelen késedelem nélkül – legalább a jogszabályban meghatározott határidőn belül, de lehetőség szerint a kifogás jellege és fogyasztóra gyakorolt hatása függvényében ésszerű időn belül – kivizsgálni és megválaszolni annak érdekében, hogy ügyfél a szolgáltatás igénybevétele kapcsán felmerült kifogásával összefüggésben megfelelő időben megkapja a megfelelő tájékoztatást.**
- A panaszra adott **választ közérthetően kell megfogalmazni,** a fogyasztónak minősülő ügyfél panaszának elutasítása esetén pedig figyelemfelhívásra alkalmas módon kell a PBT és az MNB előtt kezdeményezhető eljárásokról tájékoztatást adni.
- A panaszra és az ügyfélre vonatkozó adatok a Hpt. szerint banktitoknak, a Bszt. szerint értékpapírtitoknak, illetve a GDPR szerint személyes adatnak minősülnek, mely csak a vonatkozó jogszabályok és belső szabályzatok rendelkezéseinek megfelelően – az Adatvédelemért felelős szervezeti egység előzetes véleményének kikérése után – adható ki harmadik személynek, hatóságnak (kivéve a szabályzatban rögzített hatósági adatszolgáltatások körét), illetve hozható nyilvánosságra. Az ilyen jellegű megkereséseket a Panaszkezelésért felelős szervezeti egységnek erre való hivatkozással kell elutasítaniuk, vagy ügyintézésre az Adatvédelemért felelős szervezeti egység felé továbbítaniuk.
- A **névtelenül benyújtott** panasz tartalmától függően, közérdekűsége szerint egyedi döntés alapján kezelendő, érdemi vizsgálat lefolytatásáról a Panaszkezelésért felelős szervezeti egység dönt.
- A Panaszkezelésért felelős szervezeti egység – az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére – tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a panaszkezelési **eljárás milyen szakaszban van.**
- A Társaság elősegíti, hogy az ügyfelek a panasztétel során a **kifogásaikat** és azok indokait az adott panaszbeadványban lehetőség szerint **elkülönítetten, lényegre törően és felsorolásszerűen** rögzítsék.



- A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Társaság azon alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben korábban szerepet vállalt.

2.3. A panasz bejelentésének módja

Az Ügyfél panaszát szóban és írásban jelentheti be:

a) szóbeli panasz benyújtható

- *személyesen,*
- *telefonon,*

b) videobankon (rendelkezésre állás függvényében).írásbeli panasz benyújtható

- *személyesen benyújtott vagy más által átadott irat útján,*
- *postai úton,*
- *telefaxon,*
- *elektronikus levélben,*
- *a Társaság által üzemeltetett, kizárólag a Társaság ügyfele által hozzáférhető internetes portálon keresztül.*
- *honlapon keresztül - űrlap kitöltésével (rendelkezésre állás függvényében).*

Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. A meghatalmazott eljárásának megkönnyítése érdekében a Társaság a meghatalmazásra vonatkozó mintát a Panaszkezelési Tájékoztató mellékletében, valamint a Társaság honlapjának nyitó oldalán külön Panaszkezelés menüpontban, illetve az ügyfelek számára nyitva álló helyiségekben teszi elérhetővé. A Társaság által készített mintától eltérő formátumú meghatalmazás is elfogadható abban az esetben, ha az megfelel a közokirati vagy a teljes bizonyító erejű magánokirati formának.

2.3.1. Szóbeli panasz bejelentése, kezelése

2.3.1.1. Közös szabályok

A szóbeli panasz felvételét követően az Ügyfelet tájékoztatni kell a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

A szóbeli panasz esetén a Társaság felhívja a panaszos figyelmét a panaszkezelési tájékoztató (azaz az ügyfelek részére publikus szabályzat) elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy ha a panasz kezelésével az Ügyfél nem ért egyet, a Társasága panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt kell az Ügyfélnek megküldeni.



2.3.1.2. Személyesen közölt panasz

Szóbeli panaszt személyesen a Társaság valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, annak nyitvatartási idejében, ennek hiányában a székhelyén minden munkanapon 8 órától 16 óráig lehet tenni.

A Társaság törekszik arra, hogy az ügyfelek részére biztosítsa a személyes ügyintézés időpontjának elektronikusan, vagy telefonon történő előzetes lefoglalását.

2.3.1.3. Telefonon közölt panasz

Telefonon panaszt tenni minden munkanapon nyitvatartási időben, és legalább a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig lehet.

A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Társaság felhívja az Ügyfél figyelmét arra, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt öt évig meg kell őrizni. Az Ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá 25 (huszonöt) napon belül térítésmentesen rendelkezésére kell bocsátani – kérésének megfelelően – a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

A Társaság a telefonon előterjesztett szóbeli panaszt lehetőség szerint azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

2.3.1.4 Jegyzőkönyv szóbeli panasz esetén

A panaszról felvett jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az Ügyfél neve és születési neve,
- b) az Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe/e-mail címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- e) a panasz részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- g) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) meghatalmazott útján történő eljárás esetén érvényes, és a Társaság által elvárt, alakilag és tartalmilag megfelelő meghatalmazás,



- i) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- j) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása.

2.3.2. Írásbeli panasz bejelentése, kezelése

2.3.2.1. Közös szabályok

A Társaság a honlapján köteles elérhetővé tenni a panasz benyújtásához szükséges és általa alkalmazott panaszbejelentő nyomtatványt, valamint az MNB által a honlapján közzétett panaszbejelentő nyomtatványt. Az írásbeli panaszt elsősorban e nyomtatványokon kell benyújtani, de a Társaság köteles az ettől eltérő formában (mint például az Ügyfél által kötetlen formában írt levél) benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

Amennyiben az Ügyfél írásban rögzíti panaszát, és azt személyesen kívánja átadni (írásbeli panasztétel személyesen), vagy akadályoztatása miatt az írásbeli panaszát egy közreműködő igénybevételevel juttatja el a Társaság részére (panasztétel más által adott irat útján), akkor a Társaság a panaszt minden esetben köteles befogadni, és csak a befogadást követően vizsgálja meg, hogy a panasz az annak előterjesztésére jogosulttól származik-e. Ebben az esetben a közreműködő személyét és eljárási jogosultságát nem kell vizsgálni, mivel nem az Ügyfél helyett nyújt be panaszt, csupán a már elkészült írásbeli panasz eljuttatásában működik közre.

Amennyiben az Ügyfél az írásbeli panaszát nem a Panaszkezelésért felelős szervezeti egység részére küldi meg, úgy a panaszt fogadó szervezeti egység haladéktalanul továbbítja az ügyfél panaszát a Panaszkezelésért felelős szervezeti egysége részére.

A Társaság erre irányuló kérelem esetén, vagy az írásbeli panasz benyújtási csatornájának függvényében (e-mail, internetes banki felület) a panasz beérkezésének visszaigazolásokor írásbeli tájékoztatást nyújt a panaszkezelési eljárásról.

2.3.2.2. Személyesen vagy más által átadott panasz

Az írásbeli panasz a Társaság ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében, azok nyitvatartási idejében adható le személyesen vagy más által átadott irat útján.

A Panaszbejelentő nyomtatvány helyes tartalommal történő kitöltéséhez – szükség esetén akár az ügyintéző személyes kitöltését elérő szintű – segítséget kell nyújtani az Ügyfél részére.

Amennyiben az Ügyfél az írásbeli panaszát nem a Panaszkezelésért felelős szervezeti egység részére küldi meg, vagy adja át (például az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszok fogadására kijelölt ügyintézőnek), úgy a panaszt átvevő haladéktalanul továbbítja az ügyfél panaszát a Panaszkezelésért felelős szervezeti egysége részére.



2.3.2.3. Postai út

Az Ügyfél az írásos panaszát postai úton a Társaság székhelyére, vagy a Panaszkezelési tájékoztatóban meghatározott egyéb címre küldheti meg.

2.3.2.4. Elektronikus út

Az Ügyfél írásos panaszát elektronikus úton a Társaság Panaszkezelési tájékoztatójában meghatározott módon küldheti meg:

- elektronikus levelezési címre,
- a Társaság által üzemeltetett, kizárólag az Ügyfél által hozzáférhető internetes portálon,
- a Társaság honlapján (űrlap) keresztül.

A Társaság az elektronikus eléréssel továbbított panaszt – üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan fogadja, és az Ügyfél részére haladéktalanul visszaigazoló elektronikus levelet küld, melyben az Ügyfél tájékoztatást kap beadványa beérkezéséről, és a Társaság Panaszkezelési tájékoztatójának elérhetőségéről.

2.3.2.5. Telefax

Telefaxon az Integrációs Szervezet hitelintézeti tagja által közzétett Panaszkezelési Tájékoztatóban meghatározott telefax számra lehet az írásbeli panaszt megküldeni.

2.4. A panasz kezelése

2.4.1. Átvétel, rögzítés, ügyféltájékoztatás

A Panaszkezelésért felelős szervezeti egység a hozzá beérkezett panaszt haladéktalanul, de legkésőbb 3 munkanapon belül nyilvántartásba veszi. A panasz Társasághoz történő beérkezésének időpontját – bejelentésének formájától függetlenül, minden esetben – visszakereshető módon dokumentálni kell.

A szóbeli panasz esetén a panaszt átvevő munkatárs felhívja a panaszos figyelmét a Panaszkezelési Tájékoztató elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat, illetve amennyiben az Ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésért felelős szervezeti egységnél terjeszti elő, a panaszt átvevő ügyintéző köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről is.

A Társaság az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben leadott panasz esetén szóbeli, míg az Ügyfél erre irányuló kérelme esetén, telefonon, illetve e-mailen, internetes portálon keresztül benyújtott panasz beérkezésének visszaigazolásakor írásbeli tájékoztatást nyújt a panaszkezelési eljárásáról, illetve a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.



2.4.2. Adatkezelés szabályai

A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat 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) Ügyfél igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó Ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak (GDPR, Adatvédelmi Szabályzat és kapcsolódó dokumentumok) rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

2.4.3. A panasz kivizsgálása

2.4.3.1. Általános szabályok, határidő

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Társaságnak az Ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az Ügyféllel a kapcsolatot és beszerzi azt.

A Társaság az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal és az írásbeli panasszal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontját – a pénzforgalmi szolgáltatásra vonatkozó panasz kivételével – a panasz közlését követő 30 (harminc) naptári napon belül küldi meg az Ügyfélnek. A panasz közlésének napja az a nap, amikor a szóbeli panaszról a jegyzőkönyvet felvették, illetve amikor az írásbeli panaszt a Társaság átvette, vagy hozzá telefaxon, postai, vagy elektronikus úton beérkezett.

Amennyiben a válaszadásra nyitva álló határidő utolsó napja hétfővégre vagy munkaszüneti napra esik, a választ legkésőbb az ezt megelőző munkanapon kell az Ügyfél részére továbbítani.

A panaszkezelésre előírt határidő meghosszabbítására nincs mód.

Ha nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül (például nem áll rendelkezésre a panasz kivizsgálásához szükséges dokumentum), a Társaság írásban tájékoztatja az Ügyfelet a késedelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.



A pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos panasz esetén a Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 15 (tizenöt) munkanapon belül küldi meg az Ügyfélnek.

Amennyiben a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a Társaságon kívül álló okból 15 (tizenöt) munkanapon belül nem válaszolható meg, a Társaság 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. (harmincötödik) munkanap.

A pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panaszok munkanapban megállapított válaszadási határideje vonatkozásában munkanap alatt a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló törvényben meghatározott munkanap – azaz az a nap, amelyen az ügyfél pénzforgalmi szolgáltatója fizetési művelet teljesítése céljából nyitva tart – értendő.

2.4.3.2. A panasz megválaszolása

A Társaság a panasz kivizsgálását követően köteles olyan választ adni, amely részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre.

A panaszok kezelése során az ügyfél minden kifogására kitérő, érdemi és kifejtő válaszadásra kell törekedni, a válaszadás során kerülni kell a jogi, illetve banki szakkifejezések indokolatlan, a megértést nehezítő használatát; egyszerű és könnyen érthető nyelvezet használatára kell törekedni.

A panaszra adott választ a Társaság világos és közérthető formában fogalmazza meg. A válasz akkor közérthető, ha az általánosan tájékozott, figyelmes és körültekintő, átlagos ügyfél számra érthető, és nem csak a releváns jogszabályhelyekre hivatkozik, hanem röviden értelmezi is azokat.

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

A Társaság ügyintézője a személyes panaszkezelés során tárgyilagosan köteles eljárni, a panaszügy kapcsán nem foglalhat állást, magánemberként nem formálhat véleményt.

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

Személyesen, szóban tett panasz Társaság általi azonnali elfogadása és korrekciója, illetve ennek a panaszos általi elfogadása esetén az írásba foglalt válaszadás mellőzhető.

A Társaság a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját tartalmazó választ – az Ügyfél eltérő rendelkezése hiányában – elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt az Ügyfél:

- a) a kapcsolattartás céljából bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, vagy



- b) a Társaság által üzemeltetett, kizárólag az Ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül terjesztette elő.

A Társaság a választ oly módon küld meg az Ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a Társaság a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is. (Ez olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás ellen védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával biztosítható, amely a panaszra adott válaszra vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát.)

A válasz elektronikus úton való megküldése nem alkalmazható, amennyiben nem biztosítható, hogy

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

vagy

- b) a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelme.

A Társaság postai úton ajánlott, vagy tértivevényes postai küldeményként továbbítja a panaszra adott válaszát az Ügyfél részére, és ahhoz a telefonon tett panaszról felvett jegyzőkönyv másolati példányát is mellékel.

2.4.3.3. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása esetén tájékoztatni kell az Ügyfelet

- az elutasítás indokáról;
- a panaszos fogyasztói besorolásáról (fogyasztó vagy nem fogyasztó);
- a panasz fogyasztóvédelmi besorolásáról (arról, hogy panasz a szerződés joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére, vagy fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányul, és
- a jogorvoslati lehetőségekről.

Tájékoztatási kötelezettségek a panasz, illetve a panaszos besorolása alapján:

- A) Fogyasztónak nem minősülő Ügyfél** által benyújtott panasz elutasítása során jogorvoslatként a bíróságot, a Társaság székhelye szerint illetékes bíróságot kell megjelölni.
- B) Ha a panaszos fogyasztó, és panasz fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésére irányult**, ezáltal az MNB hatáskörébe tartozik, akkor az Ügyfélnek küldött válaszlevélben **figyelemfelhívásra alkalmas módon tájékoztatni kell** az ügyfelet az MNB elérhetőségéről.
- C) Ha a panaszos fogyasztó, és a panasz a szerződéses jogviszonyt érintő nem fogyasztóvédelmi, hanem általános jogvita** (azaz a szerződés létrejöttével, érvényességével,



joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos) rendezésére irányul, úgy a panaszos

- a **PBT eljárását** kezdeményezheti, illetve
- **bírósághoz** fordulhat.

Ha a **panasz a PBT hatáskörébe is tartozik**, akkor az Ügyfélnek küldött írásos válaszlevélben **figyelemfelhívásra alkalmas módon kiemelve tájékoztatni kell az Ügyfelet** a PBT elérhetőségről, illetve arról, hogy tett-e **általános alávetési nyilatkozatot**, amellyel a PBT által hozott határozatot magára nézve kötelezőnek és végrehajthatónak fogadta el.

B) és C) közös szabályok:

Ha az Ügyfél panasza érinti mind az MNB, mind a PBT/bíróság hatáskörét, úgy az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a **panasza mely része tartozik** az MNB, és mely része a PBT-hez / bírósághoz.

A válaszlevél jogorvoslatra vonatkozó bekezdésében kötelező tájékoztatást nyújtani a PBT/MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló

- kérelem nyomtatvány alábbi elektronikus elérhetőségéről,
- valamint az ügyfélszolgálati elérhetőségéről.

A válaszlevél jogorvoslatra vonatkozó bekezdésében **jól láthatóan tájékoztatást kell nyújtani** arról, hogy az Ügyfél kérelmére a PBT, illetve az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló **kérelem nyomtatványt** a Társaság **elektronikus, vagy postai küldemény útján haladéktalanul és díjmentesen megküldi az Ügyfélnek.**

D) Ha a panasz nem tartozik sem az MNB, sem a PBT, sem a bíróság hatáskörébe, úgy tájékoztatni kell az ügyfelet arról, hogy **további jogorvoslatra nincs lehetősége.**

A panasz elutasítása esetén az Ügyfél részére küldött válaszlevélben meg kell adni a jogorvoslati szerv elérhetőségeit is.

2.4.3.4. Jogorvoslati hatáskörök elhatárolása

A) Az MNB hatáskörébe tartozik különösen a fogyasztóvédelmi rendelkezések megtartásának ellenőrzése, így például:

kapott-e a panaszos

- éves elszámolást;
- előzetes írásos tájékoztatást a kamatemelésről;
- írásos tájékoztatást a KHR-ről;
- törlesztési táblázat;
- díjfizetési felszólítást vagy törlésértesítőt;
- határidőben választ a Társasághoz benyújtott panaszára *(illetve egyáltalán nem kapott választ).*

B) Pénzügyi Békéltetés



A pénzügyi békéltetés, mint alternatív vitarendezési fórum tipikusan a magánszemélyek fogyasztóvédelmi jogintézménye. A panaszos fogyasztói besorolását a PBT eljárására vonatkozó szabályok alapján kialakított álláspontja határozza meg.

Nem minősül fogyasztónak, ezért a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását sem kezdeményezheti

- a) az egyéni vállalkozó,
- b) egyéni cég,
- c) gazdasági társaság,
- d) jogi személyek,
- e) jogi személyiség nélküli szervezetek,
- f) társasházak.

C) A PBT vagy bíróság járhat el a pénzügyi fogyasztói jogvita esetében különösen

- a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival, megszűnésével
- a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos vitás ügyben.

D) Az Ügyfélnek jogorvoslatra nincs lehetősége:

- a Társaság alkalmazottjának, közvetítőjének udvariatlan magatartását kifogásoló panasz esetén;
- a Társaság munkaszervezési gyakorlatát kifogásoló panasz (*pl. az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségben személyesen megjelenő Ügyfél esetében a várakozási idő hosszának kifogásolása*) esetén;
- a Társasághoz történő méltányossági kérelem benyújtása esetén;
- amennyiben a Társaság nem köt szerződést az Ügyféllel;
- amennyiben jogerősen lezárt ügy Társaság általi felülvizsgálatát kéri az Ügyfél.

3 A Társaságon túlmutató panaszok kezelése

3.1. Az Integrációt érintő panaszok

Amennyiben a Társaság Panaszkezelésért felelős szervezeti egysége az Integráció több tagját vagy egészét érintő panaszt észlel, úgy azt haladéktalanul köteles az MTB Zrt. Compliance szakterülete részére jelezni, és szakterület rendelkezése szerint eljárni. A panasz vizsgálatának eredményéről az Integrációs Szervezetet haladéktalanul tájékoztatni kell.

3.2. Az Integrációs Szervezethez érkező panasz

Az Integrációs Szervezet nem tartozik a Hpt., illetve a Bszt. hatálya alá, nincsenek az e törvényekhez kapcsolódó panaszkezelési kötelezettségei, de az Szhitv-ből fakadó, megfelelőségbiztosítási feladatainak e téren is eleget téve, a neki címzett, az Integráció tagjait érintő panaszokat az illetékes intézmény Panaszkezelési szakterülete részére továbbítja ügyintézésre.

Az ekként beérkező panaszok megválaszolásával kapcsolatosan a panaszkezelésben illetékes szakterület az Integrációs Szervezet részére tájékoztatást nyújt.



3.3. Panaszkezelés közvetítés során

A Hpt., a Bit., illetve a Bszt. rendelkezései szerint a törvényben biztosított pénzügyi/biztosítási/befektetési szolgáltatási tevékenység – a Ptk. szerinti megbízási jogviszony keretében – az e törvényekben meghatározott közvetítő útján is végezhető (közvetítés).

A megbízási jogviszony alapján harmadik személyek / ügyfelek felé a megbízó felel a megbízottja tevékenységéért, és e felelősségét joghatályosan nem is tudja kizárni. A fenti felelősség alapján az Ügyfél a panaszát akár a megbízottnál, akár a megbízónál is joghatályosan megteheti.

A megbízó és a megbízott jogviszonyában a felelősség a szolgáltatott termékért a megbízót, a szolgáltatás módjáért, kivitelezésért a megbízottat terheli, de a felelősség felosztásában az Ügyfelet nem érintő módon, egymás között kötelesek megállapodni, mely felelősség-megosztást a megbízási szerződésben is kötelesek rögzíteni.

3.3.1. Panaszkezelési feladatok megosztása közvetítés során

A Társaság köteles jelen szabályzat rendelkezéseit megismertetni a befektetési, biztosítási és pénzügyi szolgáltatásainak az ügyfelek részére történő közvetítésére igénybe vett közvetítőivel is.

Az Integrációs Szervezet felhatalmazza a Társaságot, hogy jelen Szabályzat alkalmazását kiterjessze a befektetési, biztosítási és pénzügyi szolgáltatásainak az ügyfelek részére történő közvetítésére igénybe vett közvetítőire is.

A Társaság a közvetítőkkal kötött megbízási szerződésekben (pl. pénzváltás, zálogházi hitelezés, hitelközvetítés) köteles előírni a jelen Szabályzat rendelkezéseinek megfelelő panaszkezelési szabályok alkalmazását, illetve ennek be nem tartása, súlyos vagy ismétlődő megsértése esetére kikötni az azonnali hatályú felmondási jogát.

A Társaság által megismert panaszok kezelése során – szükség esetén – szakértői szinten bevonandó a közvetítő alkalmazásáért felelős szervezeti egység.

A feladatmegosztás választott módja, részletes szabályai és kontrollja a megbízási szerződésben rögzítendő.

3.3.2. A függő közvetítő panaszkezelési tájékoztatója

A közvetítő által az Ügyfél részére készített panaszkezelési tájékoztatójának tartalmaznia kell különösen:

- a panasztétellel kapcsolatos alapvető szabályok rögzítését,
- a panasztétel módjai és a válaszadásra nyitva álló határidő megjelölését,
- arra való utalást, hogy a panasztétellel kapcsolatos részletes szabályokat a panaszkezelési tájékoztató tartalmazza, amelynek elérhetőségét a közvetítő köteles megjelölni,
- továbbá annak jelzését, hogy az igénybe vett szolgáltatással összefüggő vitás ügyekben az Ügyfél alternatív vitarendezés keretében a PBT-hez is fordulhat, vagy az MNB



fogyasztóvédelmi hatáskörébe tartozó esetekben az MNB-nél fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatását kezdeményezheti; illetve köteles feltüntetni a PBT és az MNB elérhetőségeit.

3.4. A Társaság által egyéb pénzügyi szolgáltató megbízása alapján történő közvetítés során rögzített panaszok kezelése

A Társaság által végzett közvetítői tevékenység során is a jelen szabályzatban rögzített elvek mentén, az itt rögzítettek, vagy ezek megfelelőség biztosítási, prudenciális szintjét legalább elérő szabályok szerint kell eljárni.

4 Panaszügyi nyilvántartás

A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A Társaság a panaszokról évenként újraindított, visszakereshető elektronikus nyilvántartást vezet. A nyilvántartását úgy kell kialakítani, hogy abból a válaszadási határidő és annak betartása egyértelműen megállapítható legyen, és az az ügyfelek magas szintű adatvédelmét biztosítsa.

A panaszt és az arra adott választ 5 évig kell meg őrizni, és azt az MNB kérésére bemutatni.

A panaszügyi nyilvántartásban olyan adatokat indokolt nyilvántartani, amelyek szükségesek a panaszok okainak azonosításához, az utóméréshez, a kockázatkezeléshez, és a döntéshozatalhoz.

A panasznyilvántartás legalább az alábbi adatokat tartalmazza:

- a) a panasz benyújtásának időpontját és a válaszadás határidejét,
- b) a Panaszkezelésért felelős szervezeti egység által történő iktatás dátumát,
- c) a panaszos, illetve a panaszt benyújtó nevét, telefonon tett panasz esetén a panasz egyedi azonosító számát,
- d) a panaszos üggyellett kapcsolatos adatokat,
- e) a panasz termékbesorolását,
- f) ha a panasz közvetítő tevékenységét érinti, ennek tényét, és a közvetítő megjelölését,
- g) a panasz típusát,
- h) az Ügyfél által tett panasz rövid leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- i) ha a panasz volt előzménye, annak hivatkozási sorszámát,
- j) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés rövid leírását, elutasítás esetén annak indokát, továbbá, hogy ezen intézkedés meghaladta-e a szabályozásban előírt határidőt (igen/nem),
- k) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés határidejét, a végrehajtásáért felelős személy megnevezését, az intézkedés végrehajtásának időpontját,
- l) a panasz okozott-e reputációs kockázatot,
- m) a panaszos ügy státuszát (lezárt/nyitott),
- n) a panasz minősítését (megalapozott, részben megalapozott, elutasított)
- o) a panaszra adott válaszlevél postára adásának (*elektronikus válasz esetén megküldésének*) dátumát,
- p) a panasz iktatószámát.



A panaszügyi nyilvántartást úgy kell vezetni, hogy az alkalmas legyen a panaszok belső nyomon követésére. A Társaság panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi és

- a) észszerű időközönként témájuk szerint csoportosítja,
- b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,
- c) megvizsgálja, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra,
- d) eljárást kezdeményez a b) pont szerinti feltárt tények és események korrekciójára,
- e) összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat,
- f) meghatározza és elkülöníti a Társaság működése szerinti szenzitív, azaz a Társaság működésére, illetve külső megítélésére kiemelt jelentőségű hatást gyakorló ügyek körét,
- g) elkülöníti a panaszügyintézkést követően az egyéb jogi fórumokra kerülő panaszok körét, így
 - az PBT,
 - az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központja, illetve
 - a bíróságok

elé kerülő panaszügyeket és figyelemmel kíséri azok lezárását, melyet összevet saját korábbi válaszával, és a levont tapasztalatokat beépíti jövőbeni működésébe.

5 A panaszkezeléssel kapcsolatos monitoring tevékenység

A Társasághoz és közvetítőihez beérkezett ügyfélbejelentések figyelemmel kíséréséért (különösen válaszadási határidők betartása, előírt dokumentumok megléte) a Panaszkezelésért felelős szervezeti egység vezetője felel.

A Társaság folyamatos statisztikai adatgyűjtést végez és adatot szolgáltat a működési kockázatok mérése érdekében, értékeli az észrevételeket, definiálja a panaszokat generáló problémákat, javaslatot tesz a rendszerek és folyamatok javítása, megelőző intézkedések megtétele érdekében.

A Fogyasztóvédelemért felelős szervezeti egység – a fogyasztói panaszok vonatkozásában – együttműködik a Panaszkezelésért felelős szervezeti egységgel. Ennek során biztosítja, hogy a panaszkezelési szabályzat a mindenkori jogszabályoknak, a felügyeleti ajánlásoknak és a Társaság belső szabályozó eszközeinek, folyamatainak megfelelően kerüljön kialakításra, szükség esetén felülvizsgálatra, valamint biztosítja, hogy a panaszkezelés magas színvonalon, az ügyfelek érdekvédelme szem előtt tartásával történjen.

A Fogyasztóvédelemért felelős szervezeti egység ellenőrzi a panaszkezelési tevékenységet, mely kontroll funkciót a Fogyasztóvédelmi megfeleléség biztosításáról szóló szabályzat 3/2019. számú lksz szabályzat szabályozza.

A Panaszkezelésért felelős szervezeti egység negyedévente beszámolót készít a Társaság vezetősége (pl. Vezetői Testület, Felügyelőbizottság, Igazgatóság) részére, mely a beérkezett panaszügyek elemzését tartalmazza. A negyedéves beszámolót az Integrációs Szervezet részére is meg kell küldeni a tárgynegyedévet követő második hónap utolsó napjáig az szhisz@szhisz.hu e-mail címre.



6 A Panaszkezelési Tájékoztató és közzététele

A Társaság köteles elkészíteni, valamint folyamatosan frissíteni a panaszkezelési eljárásról, a panaszügyintézés módjáról szóló, – közérthető, szakszerű és érdemi információkat tartalmazó – dokumentumot „**Panaszkezelési Tájékoztató**” elnevezéssel.

A Panaszkezelési Tájékoztató jelen szabályzat 1. számú melléklete szerinti tartalommal készítendő el, és azt a Társaság által alkalmazott fejléccel és /vagy előlappal kell ellátni, valamint a megjelölt helyeken a Társaság adatait fel kell tüntetni.

A Társaság a Panaszkezelési Tájékoztató mellékletét képező „A Pénzügyi szervezethez (Társasághoz, biztosítóhoz stb.) benyújtandó PANASZ” elnevezésű, MNB által készített formanyomtatvány alkalmazása mellett saját panaszbejelentő formanyomtatványt készíthet. Amennyiben a Társaság saját formanyomtatványt rendszeresít, úgy abban az MNB formanyomtatványában foglalt elemeket rögzíteni kell, de az MNB formanyomtatványa ebben az esetben is a Panaszkezelési Tájékoztató mellékletét kell, hogy képezze és azt a Társaságnak közzé kell tennie.

A Panaszkezelési Tájékoztató, valamint annak mellékletei szövegétől egyéb eltérés nem lehetséges.

A Társaság az alábbi dokumentumokat jól látható módon kihelyezi az *ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben és a székhelyén – közvetítő alkalmazása esetén annak a közvetítést folytató valamennyi telephelyén –*, valamint – amennyiben jogszabályban előírt kötelezettsége teljesítése céljából honlapot működtet – honlapján panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt is közzé, illetve letölthetővé teszi:

- a Panaszkezelési Tájékoztatót;
- a Panaszkezelési Tájékoztatók mellékletét képező „A Pénzügyi szervezethez (Társasághoz, biztosítóhoz stb.) benyújtandó PANASZ” elnevezésű, a MNB által rendszeresített panaszbejelentési formanyomtatványt;
- a Társaság által készített Panaszbejelentő Nyomtatványt (amennyiben a Társaság ilyet készített);
- a Panaszkezelési Tájékoztató további mellékleteit;
- valamint az írásbeli pénzügyi fogyasztóvédelmi panasz benyújtásához szükséges, a MNB által rendszeresített formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét;

Személyes ügyfélkapcsolat alkalmával az Ügyfél számára elegendő időt és nyugodt körülményeket, valamint kérésre közös értelmezési lehetőséget kell biztosítani a panaszkezelési dokumentumok áttanulmányozására.

7 Panaszkezelési eljárásrend

A Társaság a jelen Panaszkezelési Szabályzattal és a saját Panaszkezelési Tájékoztatójával összhangban álló Panaszkezelési eljárásrendet készít és fogad el. A Panaszkezelési eljárásrend célja a panaszkezelésnek a panasz beérkezésétől a válasz Ügyfélnek történő megküldéséig tartó folyamatának a Társaság üzletmenetéhez, egyedi működési sajátosságaihoz igazodó meghatározása



- A Társaság által készített Panaszkezelési eljárásrendnek legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:
- a panaszkezelésért felelős szervezeti egység megjelölését és elérhetőségeit (*cím, telefonszám, e-mail cím*);
 - a Társaság panaszkezelés során alkalmazott eljárásának részletes leírását;
 - a befektetési- és pénzügyi szolgáltatásainak az ügyfelek részére történő közvetítésére igénybe vett közvetítőihez beérkezett panaszok kezelésével kapcsolatos eljárások szabályait;
 - panaszügyek nyilvántartásának módját;
 - a közvetítéssel érintett panaszok kezelését,
 - a kompenzációs eljárást.

8 Kompenzáció

A panaszügyek pénzügyi rendezésének, a panaszbejelentés/panaszkezelés kapcsán felmerülő kompenzációs igények kezelésének szabályait a Társaság üzleti döntési jogkörében maga határozza meg és rögzíti eljárásrendjében, azonban általános elvárás, hogy a panasz kivizsgálásának lezárásáig és a kompenzációs/méltányossági térítés megfelelő döntéshozói szinten való jóváhagyásáig az Ügyféllel folytatott kommunikációban tilos a kompenzációra/méltányossági térítésre vonatkozó ígéret vagy kötelezettségvállalás.

9 Záró és kiegészítő rendelkezések

Jelen szabályzat hatálybalépésének dátuma: 2021~~2~~.~~május-február~~ ~~10~~~~12~~.

A hatálybalépéssel a jelen szabályzatban foglalt előírások betartása a szabályzat alanyi hatálya alá tartozók számára kötelező.

A jelen szabályzat karbantartásáért az Integrációs Szervezet Jogi és Szabályozási Szakterülete a felelős.

Jelen szabályzat felülvizsgálata szükség szerint, de legalább kétévente esedékes.

A Társaság legkésőbb a hatálybalépést követő 15 munkanapon belül köteles Panaszkezelési eljárásrendjét felülvizsgálni, és amennyiben szükséges, a jelen szabályzat rendelkezéseivel összhangban módosítani, és az elfogadtatásra vonatkozó eljárási rendje szerint illetékes szerveivel elfogadtatni.

10 Mellékletek

1. sz. melléklet: Panaszkezelési Tájékoztató és mellékletei