

Hatályos: xxx

A Társaság Panaszkezelési Tájékoztatója

Tisztelt Ügyfelünk!

A Társaság neve (a továbbiakban: Társaság) munkatársai mindent megtesznek annak érdekében, hogy Önt a lehető leghatékonyabban szolgálják ki, és Ön a Társaság szolgáltatásaival, termékeivel maradéktalanul elégedett legyen.

Időnként előfordulhatnak azonban olyan esetek, amikor Ön és a Társaság között véleményeltérés keletkezik. A Társaság célja, hogy ezen eseteket gyorsan és mindkét fél számára megnyugtató módon rendezze.

Jelen, Panaszkezelési Tájékoztató elnevezésű dokumentummal a Társaság segítséget kíván nyújtani abban, hogy termékeivel, szolgáltatásaival, vagy ezek minőségével, Ügyintézői magatartásával, vagy bármely más témával kapcsolatban felmerült panaszát milyen módon terjesztheti elő.

Ennek érdekében kérjük, hogy figyelmesen olvassa el jelen Tájékoztatónkat, mely az esetleges bejelentésekkel, észrevételekkel és panaszos ügyek kezelésével, valamint ezek eljárási módjával kapcsolatos tudnivalókat tartalmazza.

Ezúton hívjuk fel szíves figyelmét, hogy panaszkezeléssel, valamint fogyasztóvédelemmel kapcsolatban további információt talál a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB honlapján a www.mnb.hu/fogyasztovedelem oldalon.

Figyelmét és együttműködését köszönjük!

Társaság neve

1. A panasz bejelentésének módja a Társaságnál

A Társaság az Ügyfelei által előterjesztett panaszbejelentéseket az alábbi módon fogadja el:

- **szóban:**
 - *személyesen:* a Társaság honlapján (www.xxx.hu) közzétett ügyfélszolgálati helyeken, azok, nyitvatartási idejében, ennek hiányában a Társaság székhelyén (**pontos cím megjelölése**),
 - *telefonon:* a **xxx** telefonszámon, hívásfogadási (nyitvatartási) időben minden munkanapon **.....-tól-ig, illetve a hét-i munkanapján 8:00-20:00 óra között.**
 - **egyéb (pl. videobank hívásfogadási idővel)**
- **írásban:**
 - személyesen vagy más által átadott irat útján,
 - postai úton a Társaság levelezési címére címezve (**xxx**),
 - a Társaság telefaxszámán: **xxx**,
 - elektronikus levélben az **xxx e-mail címen**,
 - a Társaság által üzemeltetett, kizárólag az Ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül (ha a Társaság rendelkezik ilyen felülettel),
 - **honlapon keresztül – kitölthető űrlap útján (ha a Társaság rendelkezik ilyen felülettel)**

Meghatalmazott útján:

Amennyiben Ön meghatalmazott útján kívánja benyújtani panaszát, erre is lehetősége nyílik, ekkor a meghatalmazást **minden esetben közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba** kell foglalni, ezért kérjük, ügyeljen arra, hogy a meghatalmazás a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. (Pp.) törvényben meghatározott – a közokiratra¹ és a teljes bizonyító erejű magánokiratra²

¹ Pp. 323. § [A közokirat]

(1) A közokirat olyan papír alapú vagy elektronikus okirat, amelyet bíróság, közjegyző vagy más hatóság, illetve közigazgatási szerv ügykörén belül, a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő módon állított ki.

² Pp. 325. § [A teljes bizonyító erejű magánokirat]

(1) Teljes bizonyító erejű a magánokirat, ha

a) a kiállító az okiratot saját kezűleg írta és aláírta,

b) két tanú igazolja, hogy az okirat aláírója a részben vagy egészben nem általa írt okiratot előttük írta alá, vagy aláírását előttük saját kezű aláírásának ismerte el; igazolásként az okiratot mindkét tanú aláírja, továbbá az okiraton a tanúk nevét és - ha törvény eltérően nem rendelkezik - lakóhelyét, ennek hiányában tartózkodási helyét olvashatóan is fel kell tüntetni,

c) az okirat aláírójának aláírását vagy kézjegyét az okiraton bíró vagy közjegyző hitelesíti,

d) az okiratot a jogi személy képviselőjére jogosult személy a rá vonatkozó szabályok szerint megfelelően aláírja,

e) ügyvéd vagy kamarai jogtanácsos az általa készített okirat szabályszerű ellenjegyzésével bizonyítja, hogy az okirat aláírója a más által írt okiratot előtte írta alá vagy aláírását előtte saját kezű aláírásának ismerte el,

f) az elektronikus okiraton az aláíró a minősített vagy minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírását vagy bélyegzőjét helyezte el, és - amennyiben jogszabály úgy rendelkezik - azon időbélyegzőt helyez el,

g) az elektronikus okiratot az aláíró a Kormány rendeletében meghatározott azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés szolgáltatással hitelesíti, vagy

h) olyan, törvényben vagy kormányrendeletben meghatározott szolgáltatás keretében jött létre, ahol a szolgáltató az okiratot a kiállító azonosításán keresztül a kiállító személyéhez rendeli és a személyhez rendelést a kiállító saját kezű aláírására egyértelműen visszavezethető adattal együtt vagy az alapján hitelesen igazolja; továbbá a szolgáltató az

vonatkozó – követelményeknek eleget tegyen. Javasoljuk, hogy a jelen Tájékoztató *mellékletében* található nyomtatványt használja.

2. Az írásos panasz formája

Papíron írott panaszát Ön előterjesztheti:

- az Ön által megírt levélként,
- az MNB által közzétett formanyomtatványon (*melléklet*),
- a Társaság panaszbejelentések megtételére rendszeresített formanyomtatványán (melléklet – **amennyiben a Társaság ilyet készített**).

Írásos panaszát elektronikus levélben is eljuttathatja a Társaság részére, az alább jelölt módokon:

- az Ön által megírt levélként,
- az MNB által közzétett formanyomtatványon (melléklet) annak elektronikus úton történő megküldésével,
- a Társaság panaszbejelentések megtételére rendszeresített formanyomtatványán (**melléklet - amennyiben a Társaság ilyet készített**),
- a Társaság interneten elérhető elektronikus felületén (**ha a Társaság rendelkezik ilyen felülettel**)

Tájékoztatjuk, hogy az MNB által a fogyasztói panasz bejelentésére kialakított formanyomtatvány elérhető az ügyfélszolgálati helyeken, valamint a Társaság honlapjának nyitóoldalán található, külön a panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt is.

3. A panasz kivizsgálása

A panaszok bejelentése, kivizsgálása, valamint megválaszolása térítésmentes, azért külön díj nem számítható fel!

A panasz kivizsgálására az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével kerül sor.

A panasz benyújtásakor kérjük, az alábbi adatokat szíveskedjen megadni a Társaság részére:

- név
- születési név
- lakcím (*székhely*), illetve levelezési cím,
- szerződésszám,
- értesítés módja
- telefonszám

egyértelmű személyhez rendelésről kiállított igazolást elektronikus dokumentumba kapcsolt, elválaszthatatlan záradékba foglalja és azt az okirattal együtt legalább fokozott biztonságú elektronikus bélyegzővel és legalább fokozott biztonságú időbélyegzővel látja el.

- panasszal érintett termék/szolgáltatás
- panasz leírása, oka
- panaszát alátámasztásához szükséges, az Ön birtokában lévő dokumentumok másolata, amely nem áll a Társaság rendelkezésére
- meghatalmazott útján történő eljárás esetén érvényes és a Társaság által elvárt, alakilag és tartalmilag megfelelő meghatalmazás
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükségesnek ítélt egyéb adat (pl. hitelazonosító szám, számlaszám bankkártya száma, panasz közvetítéssel való érintettsége, stb.)

4. Panaszkezelés közvetítő alkalmazása esetén:

A Társaság által a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) alapján végzett pénzügyi szolgáltatási, illetve a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. CXXXVIII. törvény (Bsz.) szerinti befektetési szolgáltatási tevékenységet e törvényekben meghatározott közvetítő útján, illetve közvetítőként is végezheti. A közvetítő tevékenységéért az Ügyfelek felé a megbízó intézmény felel, e felelősség joghatályosan nem zárható ki. Ezen felelősség alapján az Ügyfél panaszát akár a közvetítőnél, akár a megbízónál is benyújthatja.

A Társaság által igénybe vett közvetítő is a Társaság hatályos Panaszkezelési Szabályzata rendelkezéseinek megfelelő panaszkezelési szabályokat köteles alkalmazni.

A Társaság, mint Hpt., illetve Bsz. szerinti közvetítő az általa közvetített pénzügyi szolgáltatásokkal (pl. befektetési szolgáltatás, jelzáloghitel közvetítés) kapcsolatos panaszok kezelése tekintetében is a Panaszkezelési Tájékoztatóban rögzítettek mentén, vagy a megfelelőségi szintet előíró szabályok szerint jár el.

Amennyiben a Társaság a Hpt. 10. § (1a) bekezdése szerinti jelzáloghitel közvetítőnek minősül, a Panaszkezelési Tájékoztató tartalmát ki kell egészíteni azzal, hogy a Társaság, mint Hpt. szerinti jelzáloghitel közvetítő a jelzáloghitelekkel kapcsolatos panaszok esetén is a Panaszkezelési Tájékoztatóban rögzítettek mentén, vagy a megfelelőségi szintet előíró szabályok szerint jár el azzal, hogy a panaszok kivizsgálását, az Ügyfelek közvetlen tájékoztatását – szükség esetén a Társaság bevonásával – az illetékes megbízó végzi.

5. Szóbeli és telefonos panaszbejelentés

A Társaság a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja.

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

Amennyiben a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása és orvoslása nem lehetséges, vagy Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy az Ön szóbeli panaszáról a Társaság munkatársa Jegyzőkönyvet vesz

fel, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat. A Jegyzőkönyv kitöltését követően annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a Társaság átadja, míg telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Társaság a panaszra adott válasszal együtt megküldi Önnek.

Felhívjuk a figyelmét arra, hogy a telefonon keresztül tett szóbeli panaszról hangfelvétel készül, melyet a panaszkezelésre vonatkozó hatályos jogszabályi rendelkezések szerint 5 évig őrzünk meg.

Az Ön kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá a jogszabályban rögzített határidőn belül (jelen hatályos jogszabályi rendelkezések szerint 25 naptári nap) térítésmentesen rendelkezésére bocsátjuk – kérésének megfelelően – a hangfelvételtől készített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

6. A panaszról készült jegyzőkönyv

A szóbeli/telefonon közölt panaszról készült jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az Ügyfél neve és születési neve,
- b) az Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a panasszal érintett Társaság és közvetítője 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 és
- j) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása.

7. A panaszok megválaszolása

A Társaság a panaszok megválaszolása során az alábbi szabályok figyelembevételével jár el:

7.1. A válaszadás csatornái

1. Szóbeli, azonnal ki nem vizsgált panasz esetén:

Írásban az írásbeli panasszal azonos módon és határidőben.

2. Írásbeli panasz esetén:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a Társaság írásban

- ajánlott, vagy tértivevényes postai küldeményként,

- elektronikus úton küldi meg Önnek.

2.1. Elektronikus út:

A Társaság a választ – az Ön eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton küldi meg Önnek, amennyiben Ön a panaszt:

- a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címéről küldte, úgy ezen elektronikus levelezési címre,
- vagy
- a Társaság által üzemeltetett, kizárólag a Társaság az Ön által hozzáférhető internetes portálján keresztül terjesztette elő, és amennyiben ez a technikai lehetőség adott, úgy ezen a portálon keresztül.

Nem alkalmazható a válaszadás fenti elektronikus módja, amennyiben nem biztosított

- a) a válasznak az Ön 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

- b) a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelme,
- ez esetben a Társaság az írásos választ postai úton adja meg.

7.2. A válaszadás határideje

7.2.1 A válaszadás határidejére vonatkozó általános előírások

A Társaság a panasz kivizsgálását és az azzal kapcsolatos, indoklással, a vonatkozó szerződési feltétel, szabályzati, illetve alapszabály szerinti rendelkezéssel ellátott álláspontját, a teljeskörű választ, illetve megoldási javaslatát a lehető leggyorsabban, a panaszra szükségtelen minden késedelem nélkül, legfeljebb a panasz közlését követő lenti határidőkön belül, elektronikusan, telefaxon, illetve ajánlott, vagy tértivevényes postai küldeményként küldi meg Önnek.

A teljeskörű válaszadásra irányuló követelmény nem sérül abban az esetben sem, ha

- egy panasznak a pénzforgalmi és nem pénzforgalmi szolgáltatásra vonatkozó részére eltérő határidők irányadók, illetve
- a külön szabályok szerint kezelendő, adatvédelmi incidensnek minősülő bejelentésre a Társaság külön válaszlevelet készít, ezért
- az okot adó körülmény pontos megjelölése mellett a Társaság az egyes panaszelemekre külön-külön levélben, az adott panaszelemre vonatkozó válaszadási határidő betartásával válaszol.

A panasz közlésének időpontja alatt a panasz Társaság által történő átvételének napja/a Társasághoz érkezésének napja értendő.

Amennyiben a válaszadási határidő hétvégére/ munkaszüneti napra esik, a választ legkésőbb az ezt megelőző munkanapon postázzuk Önnek.

Munkanap alatt a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló törvényben meghatározott munkanap értendő, azaz az a nap, amelyen az Ön pénzforgalmi szolgáltatója fizetési művelet teljesítése céljából nyitva tart.

A panaszkezelésre előírt lenti határidők meghosszabbítására nincs mód.

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

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Társaságnak az Ön rendelkezésre álló további információra van szüksége, a Társaság illetékes munkatársa haladéktalanul felveszi Önnel a kapcsolatot az információ beszerzése érdekében.

7.2.2 Pontos határidők a panasszal érintett szolgáltatás jellege szerint:

Nem pénzforgalmi szolgáltatást nyújtására vonatkozó panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot tartalmazó válaszlevél – pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos panasz kivételével – a panasz közlését követő **30 (harminc) naptári napon** belül,

Pénzforgalmi szolgáltatást nyújtására vonatkozó panasz:

Pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos írásbeli panasz esetén a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot tartalmazó válaszlevél a panasz közlését követő **15 (tizenöt) munkanapon** belül kerül Önnek megküldésre.

Ideiglenes válasz:

Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a Társaságon kívül álló okból 15 (tizenöt) munkanapon belül nem válaszolható meg, a Társaság ideiglenes választ küld Önnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza.

Végső válasz:

A végső válasz megküldésének határideje nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. (harmincötödik) munkanap.

Ügyintézőink az Ön erre irányuló kérdése esetén, tájékoztatást nyújtanak arról, hogy panaszának kivizsgálása milyen szakaszban van.

8. A panaszok nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának (*kiküldésének*) – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.

A Társaság a panaszt és az arra adott választ 5 (öt) évig megőrzi.

9. Jogorvoslati lehetőségek a panaszkezelési eljárásban

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén Ön a Pénzügyi Békéltető Testület, az MNB, illetve a bíróság eljárását kezdeményezheti.

Amennyiben az Ön által előterjesztett panaszt a Társaság elutasítja, a Társaság az Ön számára megküldött válaszlevélben tájékoztatja Önt a panasz szerinti, alábbi jogorvoslati lehetőségekről.

Amennyiben panaszja fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése ellen irányult, jogorvoslatért fordulhat:

- **a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához** (Székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu),

Amennyiben a panasz a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogorvoslatért fordulhat:

- **a Pénzügyi Békéltető Testülethez** (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu), illetve
- **a Társaság székhelye szerint illetékes bírósághoz.**

A Társaság az elutasított panaszbeadványra adott válaszlevélben köteles tájékoztatni Önt arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot, amellyel a Pénzügyi Békéltető Testület által hozott határozatot magára nézve kötelezőnek és végrehajthatónak fogadta el.

A válaszlevelében meg kell adnia az MNB, illetve a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, telefonszámát, valamint a testületi, illetve fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatványok:

- elektronikus elérhetőségét,
<https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/penzuegyi-panasz#formanyomtatvanyok>

- ügyfélszolgálati elérhetőségét. (Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu; telefon: 06-80-203-776)

Amennyiben a Társaság az Ön panaszbeadványát elutasította, vagy amennyiben a Társaság jogszabályi válaszadási határidőn belül nem küld Önnek választ, úgy Ön a Társaság alábbi elérhetőségein kérheti, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatványt a Társaság elektronikusan, vagy postai úton, haladéktalanul és díjmentesen küldje meg az Ön részére:

- telefonszám: xxxx
- e-mail cím: xx.hu
- postai cím: xx

A fogyasztónak nem minősülő ügyfelek a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt jogszabályi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogorvoslatért **a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz** fordulhatnak.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti az, aki a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül. Fogyasztón az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt kell érteni. Nem minősül fogyasztónak, ezért a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását sem kezdeményezheti az egyéni vállalkozó, egyéni cég, gazdasági társaság, jogi személyek, jogi személyiség nélküli szervezetek, társasházak. A pénzügyi békéltetés, mint alternatív vitarendezési fórum tipikusan a magánszemélyek fogyasztóvédelmi jogintézménye.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Társaság 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.

10. Közzététel

A Társaság a Panaszkezelési Tájékoztatót az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben és amennyiben azzal rendelkezik, honlapjának (www.xx.hu) nyitó oldalán, külön menüpont alatt is közzéteszi.

11. A a személyes adatok kezelésével kapcsolatos tájékoztatás, panaszkezeléssel kapcsolatos megőrzési határidők

Tájékoztatjuk, hogy a Társaság a panaszt benyújtó Ügyfelek adatait *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* szóló Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. sz. rendelet (GDPR) előírásainak megfelelően kezeli.

A személyes adatai kezelésére vonatkozó részletes tájékoztatást (különösen az adatkezelő személye, adatkezelés célja, jogalapja, megőrzési idő, érintettet megillető jogok, jogorvoslatok) a MBH Csoport Általános Adatkezelési Tájékoztatója nyújt, mely elérhető a www.mbhbank.hu honlapon az Adatvédelem menüpont alatt (https://www.mbhbank.hu/sw/static/file/altalanos_adatkezelesi_tajekoztato_mbh.pdf), továbbá az ügyfelek számára nyitva álló helyiségekben.

Az Ön által előterjesztett panasszal kapcsolatos írásbeli dokumentumokat (*a panaszt és az arra adott választ, valamint a vizsgálattal kapcsolatban keletkezett dokumentumokat*) a Társaság 5 évig őrzi meg.

12. Mellékletek

1. A pénzügyi szervezethez benyújtandó panasz – pénzügyi szolgáltatóval kapcsolatos viták rendezése – elnevezésű MNB által rendszeresített panaszbejelentési formanyomtatvány
2. Panaszbejelentő Nyomtatvány - minta
3. Meghatalmazás
4. A Magyar Nemzeti Bankhoz címzett fogyasztói kérelem formanyomtatvány
5. Pénzügyi Békéltető Testületi eljárás kezdeményezésére szolgáló formanyomtatvány