



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A hatálybalépés dátuma: 2022.04.01.

Az MKB Bank Nyrt. (Bank) alapvető törekvése, hogy termékeivel, szolgáltatásaival és ügyfélkiszolgálásával Ügyfelei elégedettek legyenek. Időnként előfordulhatnak azonban olyan esetek, hogy Ügyfeleink termékünkkel, szolgáltatásunkkal kapcsolatban észrevételt kívánnak tenni vagy panaszt benyújtani. Fontos számunkra, hogy ezen eseteket gyorsan és mindkét fél számára megnyugtató módon rendezzük. Célunk, hogy Ügyfeleink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kiszolgálása érdekében a panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon közös pénzügyi kultúránknak, így biztosítva a vitarendezés folyamatos tökéletesítését.

A Bank panaszkezelésére alkalmazott jogszabályok és szabályozó eszközök különösen:

- 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.)
- 2007. évi CXXXVIII. törvény a befektetési vállalkozásokról, az árutőzsdei szolgáltatókról, illetve az általuk végzett tevékenységek szabályairól (Bszt.)
- 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról
- 46/2018.(XII.17.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról
- az MNB 13/2015. (X.16.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról

1. FOGALMI MEGHATÁROZÁSOK

Mi tekinthető panasznak?

A Bank termékeit, szolgáltatásait vagy eljárását érintő kifogás, amely irányulhat a szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, annak teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő banki magatartásra, tevékenységre vagy mulasztásra.

Mi nem minősül panasznak?

Ha Ügyfél kérelmet terjeszt elő, vagy a Banktól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, ha az Ügyfél kérése személyes adatainak Bank általi kezelésével függ össze vagy személyes adatai védelmével kapcsolatos jogosultságot gyakorol, kivéve, ha az adatszolgáltatási igény vagy kérelem benyújtása során egyben panasznak minősülő kifogás is előterjesztésre kerül.

Ki lehet Panaszos/Ügyfél?

Lehet természetes személy, gazdálkodó szervezet vagy más szervezet, aki/amely a Bank szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve felsoroltak bármelyikének képviselője. A panaszos általában a Bank ügyfele, de panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Bank eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységét kifogásolja.

Ki a Fogyasztó?

Lakossági ügyfél, tehát olyan természetes személy, aki önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében jár el.

Meghatalmazott is eljárhat egy panaszügyben?

Igen, Ügyfeleink 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.

Milyen meghatalmazásra van szükség?

Amennyiben Ügyfél meghatalmazott útján kívánja benyújtani panaszát, erre is lehetősége nyílik. Javasoljuk a Bank által rendszeresített [Meghatalmazás minta](#) használatát, amely letölthető a megadott linkről vagy elérhető bármely bankfiókunkban. A meghatalmazást Ügyfél a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt követelményeknek megfelelően, Ügyfél választása szerint **közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba** foglaltan, illetve ügyvédi meghatalmazás formájában nyújtható be.

2. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJA

2.1. Szóbeli panasz esetén

Személyesen	a Bank fiókhálózatán keresztül, a fiókok nyitvatartási idejében	A bankfiókok listája és nyitvatartási ideje a Bank honlapján, a www.mkb.hu oldalon érhető el.
Telefonon	nap 24 órájában rendelkezésre álló telefonos ügyfélszolgálaton	Telebank: +36 80 350 350 Külföldről hívható telefonszám: +36 1 3733399
VideóBANK	ügyfélfogadási időben fordulhat munkatásainkhoz videóhívásban	A VideóBANK-on keresztül történő ügyintézés technikai feltételeiről és menetéről, valamint a szolgáltatás nyitva tartási rendjéről részletesen a Bank www.mkb.hu oldalán tájékozódhat.

2.2. Írásbeli panasz esetén

A hatékonyabb ügyintézés érdekében a Bank kéri Ügyfeleit, hogy lehetőség szerint használják a Magyar Nemzeti Bank által közzétett [Panaszbejelentő nyomtatványt](#), amely elérhető a bankfiókokban, illetve letölthető a megadott linkről.

A panasz benyújtható:

- személyesen vagy más által átadott irat útján bármely bankfiókban a nyitvatartási időben
- postai úton a Bank központi címére (5600 Békéscsaba, Andrásy út 37-43.) vagy az érintett bankfióknak címezve
- a Bank központi e-mail címére (ugyfelszolgalat@mkb.hu)
- Netbankár üzenetben
- a Bank honlapján a Panaszkezelés menüpontból elérhető felületen keresztül
- Telefaxon (a Bank honlapján elérhető telefaxon keresztül)

A panasz elbírálásához fontos a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatának megküldése is segíti a kivizsgálást. Amennyiben a panasznak volt előzménye, az ezekkel kapcsolatos információkat (pl.: banki referenciaszám, ügyintéző) is kéri a Bank megadni.

A papíralapú írásbeli panasz érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén a Bank vizsgálja a képviseleti jogosultságot, ezért ha a felek

meghatalmazott útján járnak el, a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott eredeti meghatalmazást.

3. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA ÉS MEGVÁLASZOLÁSA

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat a Bank nem számol fel.

Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során a Banknak kiegészítő információkra lesz szüksége Ügyfél részéről. Kérjük Ügyfeleinket, hogy a Bank ilyen irányú megkeresését mielőbb válaszolják meg annak érdekében, hogy a Bank érdemben kivizsgálhassa a panaszt.

A Bank a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok és felügyeleti elvárások szerint vizsgálja ki, orvosolja vagy utasítja el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését a Bank közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg Ügyfelei részére.

A Bank a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat, dokumentumokat kérheti Ügyféltől:

- név, születési név
- szerződésszám, ügyfélszám
- lakcím, székhely, levelezési cím
- telefonszám
- értesítés módja
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás
- panasz leírása, oka
- panaszos igénye
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Banknál nem áll rendelkezésre
- meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Ügyfél adatait a Bank az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kezeli.

Amennyiben a szóbeli panasz az Ügyfél személyes adatainak a kezelésével kapcsolatos vagy az Ügyfél valamely adatkezeléssel összefüggő jogának gyakorlására irányul, a panasz azonnal nem orvosolható, a kérelemről jegyzőkönyvet kell felvenni és a panaszról tájékoztatni kell a [Adatvédelmi tisztviselőt / Adat- és titokvédelmi területet].

A Bank értékesítési partnerénél benyújtott panasz esetén az értékesítési partner jelen szabályzatban foglaltak szerint köteles eljárni.

3.1. Szóbeli panasz

A szóbeli panaszt a Bank haladéktalanul megvizsgálja és szükség szerint azonnal orvosolja.

Telefonon közölt panasz esetén a Bank biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadás és ügyintézés érdekében az 5 percen belüli élőhangos bejelentkezést.

Amennyiben a panasz helyben nem orvosolható vagy Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Bank a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és tájékoztatja Ügyfelet a panasz kivizsgálásának folyamatáról.

- Személyesen közölt szóbeli panasz esetén a Bank a jegyzőkönyv egy példányát Ügyfélnek átadja.

- Telefonon vagy VideóBANKon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet a panasz megválaszolásával egyidejűleg küldi meg Ügyfélnek a Bank.

A jegyzőkönyv az alábbiakat tartalmazza:

- Ügyfél neve,
- Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- a panasz részletes leírása az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

3.2. Írásbeli panasz

Írásbeli panasz esetén a Bank a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, írásban megküldi az Ügyfél részére.

4. A PANASZOK VÁLASZADÁSI HATÁRIDEJE

A panaszt a közlést követően

- **pénzforgalmi szolgáltatásokkal összefüggő esetekben** a Bank **15 munkanapon belül** vizsgálja ki és válaszolja meg. Amennyiben a panasz a Bankon kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, ennek tényét, valamint az érdemi válasz késedelmének okait, és a végső válasz határidejét a Bank közli az Ügyféllel. A végső válasz megküldésének határideje nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap
- **a pénzforgalmi szolgáltatásokkal összefüggésben nem álló eseteket** a Bank **30 napon belül** vizsgálja ki és válaszolja meg.

5. TÁJÉKOZTATÁS JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEKRŐL

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt törvényi határidő eredménytelen eltelte esetén – a panasz jellegére tekintettel – a Bank válaszlevelében szintén tájékoztatást nyújt az Ügyfél alábbi lehetőségeiről.

5.1. Fogyasztónak minősülő ügyfél fordulhat

a) Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT)

Bármely, különösen a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén.

Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levélcím: H-1525 Budapest Pf. 172., telefon: +36-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu, internetes elérhetőség: <https://www.mnb.hu/bekeltetes>

A PBT eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Bank alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és Fogyasztó ügyfelünk által érvényesíteni kívánt igény - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az 1 (egy) millió forintot.

b) Magyar Nemzeti Bankhoz (MNB)

A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 81. §-a szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén.

Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777., telefon: +36-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, internetes elérhetőség: <https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem>

Az eljárás Ügyfélkapun keresztül is kezdeményezhető.

c) **Európai online vitarendezési platformhoz**

Az Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendelete alapján kizárólag az online szolgáltatási szerződésekkel kapcsolatban felmerülő jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében.

Internetes elérhetőség: <http://ec.europa.eu/odr>, a „kereskedő e-mail címe” mezőben a Bank elérhetőségét kell feltüntetni: www.mkb.hu

Online szolgáltatási szerződésnek minősül az olyan szolgáltatási szerződés, amelynek értelmében a Bank vagy közvetítője a Bank honlapján vagy egyéb elektronikus csatornáján keresztül kínál igénybevételre valamely szolgáltatást, és azt a Fogyasztó ügyfelünk a Bank honlapján vagy egyéb elektronikus csatornáján keresztül rendeli meg.

d) **Bírósághoz**

Bármely, különösen a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén.

Elérhetőség: a Polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság mindenkor elérhetőségein.

A Bank felhívja Fogyasztó ügyfelei 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 ugyanis a bírósági út vagy alternatív vitarendezési fórum – azaz a Pénzügyi Békéltető testületi eljárás – vehető igénybe.

Fogyasztó ügyfeleink ingyenesen kérhetik a Banktól a **Pénzügyi Békéltető Testülethez intézhető vitarendezésre irányuló eljárás megindítására vonatkozó kérelem**, vagy a **Magyar Nemzeti Bankhoz benyújtható fogyasztóvédelmi eljárás iránti kérelem** formanyomtatványát.

5.2. Fogyasztónak nem minősülő ügyfeleink 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 Polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint bírósághoz fordulhatnak.

6. PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Bank nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

- Ügyfél adatai
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját és módját,
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét

- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- a panaszban megjelölt igényről való döntést, a panasz adott válaszlévél postára adásának – elektronikus úton küldött válasz esetén az elküldés – dátumát és módját
- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl.: panasz oka, gyakorisága)

A Bank a panaszt és az arra adott választ 5 (öt) évig köteles megőrizni.

7. ADATVÉDELEM

A Panaszos személyes adatai, illetve a panaszban előadott tény, információ vagy más adat, amely a Panaszos személyére, adataira, vagyoni helyzetére, Banknál vezetett számlái egyenlegére, forgalmára vagy szerződéseire vonatkozik, a Hpt. 160. § - 166. § -a szerinti banktitoknak, továbbá a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló 2016/679/EU számú általános adatvédelmi rendelet (GDPR) szerinti személyes adatnak minősül.

A Panaszos személyes adatait a Bank a panasz kivizsgálása és elintézése, valamint a hozzá kapcsolódó nyilvántartási kötelezettsége érdekében a Bankra vonatkozó jogi kötelezettségek teljesítése érdekében (GDPR 6. cikk (1) bek. c) pont) kezeli. A panasszal kapcsolatos adatkezeléssel összefüggésben a Panaszos a GDPR 15-22. cikke szerinti jogokkal, illetve 77-79. cikke szerinti jogorvoslati lehetőségekkel élhet. E jogok és jogorvoslati lehetőségek gyakorlásának részleteiről, továbbá a Bank adatkezeléseiről általában további tájékoztatás a [LINK] weboldalon olvashat.

7.1. Szóbeli panaszkezeléshez kapcsolódó adatkezelés

Telefonon, illetve VideoBANK-on benyújtott panaszbejelentés során a telefonos ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetéseket a Bank rögzíti, amelyről az ügyfelet tájékoztatni köteles. A szóban közölt panaszokról készült hangfelvételt a Bank 5 évig köteles megőrizni. Az ügyfél kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását bankfiókban, továbbá térítésmentesen rendelkezésére bocsátjuk a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát 25 napon belül.

A pénzügyintézeteknek a telefonon tett panaszok hanganyagát 2015. július 6-áig egy évig, 2015. július 7-étől pedig öt évig van kötelezettsége eltárolni, így ezen időszakon túl leiratot nem áll módunkban kiadni ügyfeleink részére, továbbá a beszélgetés visszahallgatását sem áll módunkban biztosítani.

7.2. Írásbeli panaszkezeléshez kapcsolódó adatkezelés

A Bank az írásbeli panaszokat, – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat öt évig megőrzi és a Magyar Nemzeti Bank kérésére, bemutatja. A megőrzési időelteltével a Bank az adathordozókat (okiratokat) selejtezi.

A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának célját szolgálhatják.

MKB Bank Nyrt.