



## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

### I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

**Tájékoztatjuk Tisztelt Ügyfeinket, hogy a 2014. évi XL. számú ún. Elszámolási törvény és a 2014 évi LXXVII. számú ún. Forintosítási törvény hatálya alá tartozó panaszok kezelésére a jelen Szabályzat a Bank honlapján található „Elszámolási és forintosítási információk” menüpont alatt lévő, felülvizsgálatra, jogorvoslatra vonatkozó információk című leírásában foglalt eltérésekkel irányadó.**

#### 1. Bevezetés

Az MKB Bank Zrt. (székhely: 1056 Budapest, Váci utca 38., cégjegyzékszám: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága Cg. 01-10-040952, a továbbiakban: Bank) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288. §-a (Hpt.), valamint a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet alapján az MNB elnökének a 28/2014. (VII.23.) számú rendeletére, valamint az MNB 13/2015. (X.16.) számú ajánlására figyelemmel, az

Ügyfelei panaszainak egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

#### 2. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat általános célja, hogy Ügyfeink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon közös pénzügyi kultúránknak, így biztosítva a vitarendezés folyamatos tökéletesítését. A szabályzat elősegíti, hogy Ügyfeink véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen juttathassák el a megfelelő fórumok részére, ezzel is támogatva a gyorsabb megoldáshoz való hozzájutást.

#### 3. Alapelvek

Üzleti gyakorlatunk alapkövetelménye Ügyfeink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. Ezért a panaszbejelentéseket rögzítjük, és rendezésüket kiemelt feladatként kezeljük. Emellett a beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezzük, és ennek eredményeit

felhasználjuk szolgáltatásaink és ügyfélkezelési rendünk továbbfejlesztéséhez. A Bank a panaszokat és a panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli. A panaszok hatékony elintézése érdekében a Bank a panasz elintézéshez szükséges mértékben személyes adatokat kezel. Ügyfeleink személyes adatainak panaszkezelés céljából történő kezelése során a Bank az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályokban lefektetett alapelvek és követelmények figyelembevételével jár el.

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárnai a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges.

A panaszkezelés során a Bank az ésszerűen, tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró tudatos fogyasztói magatartást tekinti alapkövetelménynek és várja el Ügyfeleitől. A Bank a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak. A Bank a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

#### 4. Fogalmi meghatározások

- **Panasz:** a Bank tevékenységével, szolgáltatásával, termékével illetve szervezeti egységének vagy munkatársának eljárásával szemben felmerülő minden olyan egyedi bejelentés, amelyben a Panaszos kifogásolja a Bank szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, annak teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét vagy mulasztását.

**Nem minősül a jelen szabályzat szerinti panasznak**, ha az 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.

- **Panaszos:** lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság 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 tevékenységével (például hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.
- **Fogyasztó:** a Panaszosok közül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében eljáró természetes személy.
- **Ügyfél:** Panaszos és Fogyasztó együttvéve.
- **Meghatalmazott:** a felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet. Nem lehet meghatalmazott: aki tizennyolcadik életévét még nem töltötte be;

akit jogerős bírói ítélet a közügyektől eltiltott, vagy akit a bíróság jogerősen gondnokság alá helyezett.

- **Meghatalmazás:** a Bank természetesen együttműködik a meghatalmazottként eljáró személyekkel, eljárásuk megkönnyítése érdekében elkészítette és honlapján az elérhetőségek/panaszkezelés menüpontban közzétette a bank általi elfogadottsága miatt használni javasolt meghatalmazás mintát, amely jogi képviselőnek adott meghatalmazás esetén is irányadó. A meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.
- **Felügyelet:** Magyar Nemzeti Bank, a Bank felügyeleti szerve.

## 5. A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát a Bank székhelyén, valamennyi bankfiókjában és honlapján ([www.mkb.hu](http://www.mkb.hu)) is elérhetővé, illetve közzéteszi.

## II. Panaszkezelés menete

### 1. Panasz bejelentése, rögzítése

Az Ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

- a) Szóbeli panasz:
- személyesen bármely bankfiókban, amelyek elérhetőségeit a Bank honlapján ([www.mkb.hu](http://www.mkb.hu)) és a 06-80-333-660 kapcsolási számú telefonon ad tájékoztatást
  - telefonon
- b) Írásbeli panasz:
- személyesen vagy más által átadott irat útján
  - postai úton
  - elektronikus levélben
  - telefaxon

#### 1.1. Bejelentés szóbeli (személyes és telefonos) panasz esetén

Amennyiben az Ügyfél megítélése szerint a kifogásolt banki eljárás a helyszínen megoldható, vagy egyszerűen orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul, az Ügyfél:

- ügyfélfogadási időben a Bank fiókjainak munkatársaihoz vagy az Ügyféllel kapcsolatot tartó banki szakterülethez vagy
- a nap 24 órájában rendelkezésére álló telefonos ügyfélszolgálathoz – MKB TeleBANKár lakossági vonal: 06-80-333-660, vállalati vonal: 06-80-333-770, külföldről hívható telefonszám: 36-1-373-3333 – fordulhat

Telefonon közölt panasz esetén a Bank biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli (5 percen belüli élőhangos bejelentkezés) hívásfogadást és ügyintézkést.

A Bank ügyfélszolgálatainak elérhetősége:

**Általános fiókjaink nyitva tartása Budapesten és vidéken**

- kedd–csütörtök: 8-16.30
- hétfő: 8-17.30
- péntek: 8-15.00

**Üzletközpontban lévő fiókjaink nyitva tartása Budapesten és vidéken**

- hétfő–csütörtök: 10-18.00
- péntek: 10-17.00

**1.2. Bejelentés írásbeli panasz esetén**

A hatékonyabb ügyintézés érdekében a Bank kéri Ügyfeleit, hogy lehetőség szerint használják a Magyar Nemzeti Bank által közzétett Panaszbejelentő Nyomtatványt, amely a bankfiókokban elérhető és a Bank honlapjáról is letölthető. A panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben a panasznak voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat (pl.: banki referenciaszám, ügyintéző) is kéri a Bank megadni.

Az 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 - legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt - eredeti meghatalmazást.

Ügyfél írásbeli panaszát megküldheti:

- az érintett bankfiók címére
- az MKB központi címére (1056 Budapest, Váci utca 38., vagy Postafiók 1821 Budapest)
- az MKB központi e-mail címére ([mkb@mkb.hu](mailto:mkb@mkb.hu))
- az MKB központi telefax számára (+36-1-268-7799)

**2. Panasz kivizsgálása és megválaszolása**

**2.1. Szóbeli panasz**

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

Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Bank a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel,

és annak egy másolati példányát - személyesen közölt szóbeli panasz esetén - az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek megküldi. Egyebekben a Bank az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

Amennyiben a szóbeli panasz az Ügyfél személyes adatainak kezelésével kapcsolatos, vagy az Ügyfél valamely adatkezeléssel összefüggő jogának gyakorlására irányul és a kérelem azonnal nem orvosolható, a kérelemről a Bank jegyzőkönyvet vesz fel, amelyet egy munkanapon belül továbbít az MKB Bank Zrt. adatvédelmi tisztviselője részére.

## **2.2. 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.

A panaszt a közlését követően

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

Igény esetén a Bank a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is értesítést küld.

Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során a Banknak kiegészítő információkra lesz szüksége az Ügyfél részéről. Ebben az esetben Ügyfél érdeke az ilyen irányú megkeresés mielőbbi megválaszolása, mert a Bank az eljárást a hiányok pótlásáig nem tudja folytatni.

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

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

A Bank a panasz kivizsgálásáért a Fogyasztóval szemben külön díjat nem számíthat fel.

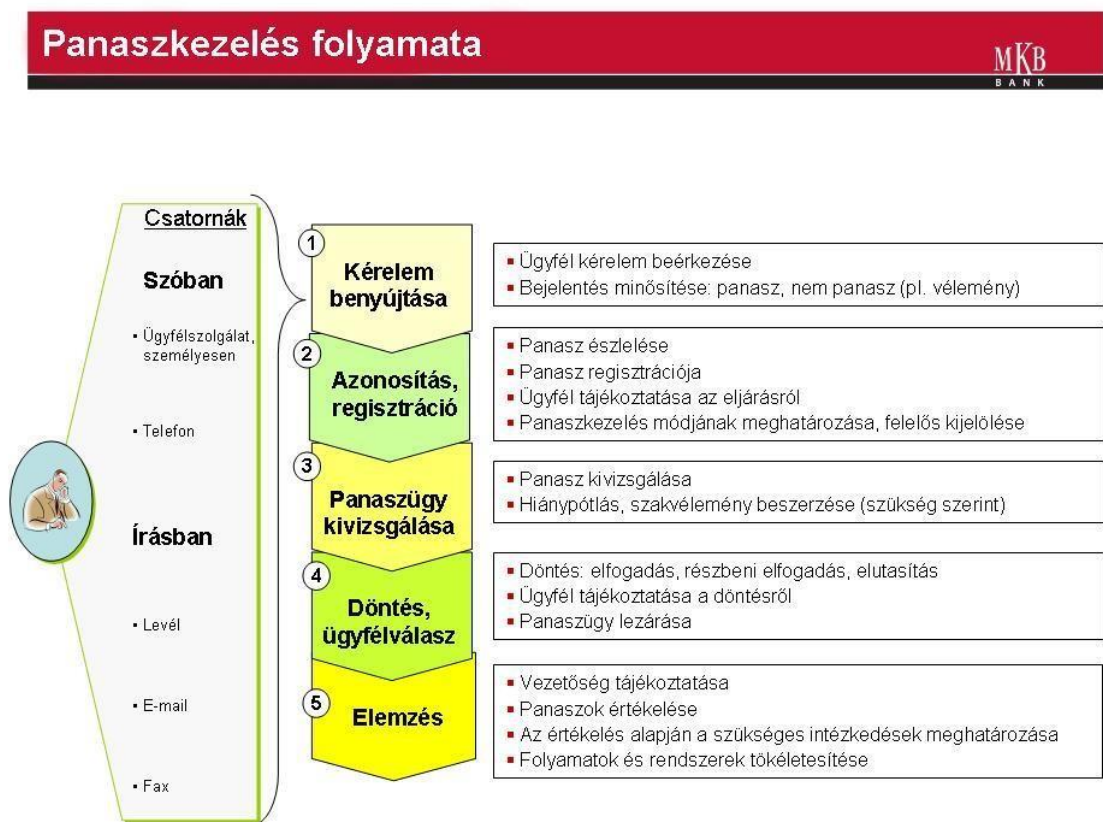
Amennyiben az írásbeli panasz vizsgálata alapján a megkeresés az Ügyfél személyes adatainak kezelésével kapcsolatos, vagy az Ügyfél valamely személyes adatok védelmével összefüggő jogának gyakorlására irányul, a megkeresés egy munkanapon belül továbbításra kerül az MKB Bank Zrt. adatvédelmi tisztviselője részére.

**3. A Bank a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől:**

- a) neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos 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;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kell kezelni.

#### 4. Panaszkezelés folyamatának bemutatása



A panasz benyújtását követően a Bank elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a jelen szabályzatban meghatározott fogalom szerint a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem. Amennyiben igen, sor kerül a panasz **regisztrációjára**.

Amennyiben a panasz kezelése során adatvédelmi kérdés merül fel, vagy a panasz az Ügyfél személyes adatainak védelmével kapcsolatos jogosultságainak gyakorlására irányuló kérelmet is tartalmaz, vagy a panasz az ügyfél személyes adatainak a kezelésével függ össze, a panaszt fogadó személy a panaszt 1 munkanapon belül továbbítja az MKB Bank Zrt. adatvédelmi tisztviselője részére és a választ az adatvédelmi tisztviselő állásfoglalása alapján adja meg. A személyes adatok védelmével kapcsolatban megillető jogokról és jogorvoslati lehetőségekről az MKB Bank Zrt. adatkezelési tájékoztatója nyújt további felvilágosítást, amely elérhető a bank honlapján ([www.mkb.hu](http://www.mkb.hu)).

A panasz regisztrációja után megkezdődik a **panaszügy kivizsgálása**. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve szakvélemény beszerzésére.

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a **döntéshozatalra**.

A döntésnek három fajtája van:

1. Panasz elfogadása

2. Panasz részbeni elfogadása
3. Panasz elutasítása

A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként az **ügyfélválasz elkészítése és megküldése** követi a jogszabály által meghatározott, illetve az Ügyfél által igényelt közlési formában (írásban, faxon, e-mailben, stb.).

A Bank kiemelt figyelmet fordít a minőségi panaszkezelés biztosítására, ezért az egyes panaszügyek lezárását követően a panaszkezelési folyamat teljes egészének tekintetében **monitoring** (elemző) tevékenységet folytat, amelynek során többek között vizsgálja:

- a panaszok átfutási idejét különféle szempontok szerinti bontásban;
- a panaszok számát;
- az egyes termékekhez/szolgáltatásokhoz/tranzakciókhoz kapcsolódó reklamációkat;
- az Ügyfelek panaszkezeléssel kapcsolatos általános elégedettségét;
- illetve egyes konkrét panaszügy vonatkozásában az ügyfél-elégedettséget.

## 5. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

5.1 A panasz elutasítása esetén a Bank írásban tájékoztatja jogorvoslati álláspontjáról az ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. Az Ügyfelet ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására előírt pénzforgalmi szolgáltatásokkal összefüggő esetekben 15/35 munkanapos, pénzforgalmi szolgáltatásokkal összefüggésben nem álló esetekben 30 napos jogszabályi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

5.2. A panasz bankon kívüli bejelentésének, orvoslásának lehetőségei eltérőek aszerint, hogy magánszemély Fogyasztó vagy nem magánszemély Panaszos kíván-e további panaszt tenni.

5.3. Amennyiben a banki panaszkezelés nem jár a **magánszemély Fogyasztó számára** kielégítő eredménnyel vagy nem kap jogszabályi határidőn belül választ, a következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésre:

- a) bármely, különösen *a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita (pénzügyi fogyasztói jogvita) esetén a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX törvény VIII. fejezetében szabályozott módon a Fogyasztó a Magyar Nemzeti Bank által működtetett **Pénzügyi Békéltető Testülethez** (1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: +36-80-203776, e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)), továbbá a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező **bírósághoz fordulhat**.*



- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 81. §-a szerinti *fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Bankhoz fordulhat* (1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: +36-80-203-776, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)) fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásának kezdeményezése céljából.
- c) az Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendelete alapján kizárólag az online szolgáltatási szerződésekkel kapcsolatban felmerülő jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében az Európai Bizottság által létrehozott európai online vitarendezési platformhoz fordulhat, amelynek elérhetősége: <http://ec.europa.eu/odr>. Amennyiben online vitarendezési platformon keresztül történő panaszt tenne Bankunkkal szemben, „A kereskedő e-mail címe”-nél az [mkb@mkb.hu](mailto:mkb@mkb.hu) elérhetőséget kell megadni.

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

A Bank tájékoztatja a Fogyasztót, hogy valamennyi általa végzett szolgáltatásra kiterjedő, visszavonásig hatályos általános alávetési nyilatkozatot tett a Magyar Nemzeti Bank mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület részére. Ennek értelmében a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott kötelezést tartalmazó határozatnak - 3 (három) millió forint alatti ügyleti értékig vagy 1 (egy) millió forint alatti fogyasztói követelésig - aláveti magát. Az említett összeghatár feletti ügyekben a békéltető testület határozata a Bankra nézve csak ajánlás lehet.

**5.4.** Amennyiben a banki panaszkezelés a **nem magánszemély Panaszos számára** nem jár kielégítő eredménnyel, a következő jogorvoslati lehetőség áll rendelkezésére: bármely, így különösen *a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita* esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező **bírósághoz fordulhat, figyelemmel az Üzletszabályzat választott bírósági rendelkezéseire is.**

## **6. Panasznyilvántartás és adatvédelem**

**6.1.** A Bank az Ügyfelek panaszairól és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

- a Panaszos adatait
- 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 indokolását

- 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 megválaszolásának időpontját és módját
- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat ( pl.: panasz oka, gyakorisága)

**6.2.** Telefonon történő panaszkezelés esetén a Bank és az Ügyfél közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel kell rögzíteni, amelyről az Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az Ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen – kérésének megfelelően – 25 napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

A hangfelvételt öt évig kell megőrizni, ezt követően az adatokat törölni kell.

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 idő elteltével az adathordozókat (okiratokat) selejtezni kell.

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

A Bank ezen felül jogosult jogai érvényesítéséhez vagy kötelezettségei teljesítéséhez a panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz vonatkozásában előírt bizonylat megőrzési szabályoknak megfelelően, de legalább a polgári jog elévülési szabályai szerinti igényérvényesítéshez szükséges általános elévülési idő (5 év) leteltéig megőrizni.

### **III. FOGYASZTÓVÉDELMI ÜGYEKÉRT FELELŐS KAPCSOLATTARTÓ**

A Hpt. 288. § (5) bekezdése alapján a Bank köteles fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót kijelölni, és a Magyar Nemzeti Banknak 15 napon belül a felelős személyét, illetve annak változását írásban bejelenteni.

A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartónak (a továbbiakban: fogyasztóvédelmi kapcsolattartó) feladatait a Bank vezetése által kijelölt személy végzi.

A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó általános feladatai:

- a) koordinálja és összefogja a fogyasztóvédelmi jogszabályoknak, felügyeleti és egyéb elvárásoknak a Bank működési rendszerébe történő átlátható beépítését, valamint rendszeresen felügyeli a banki belső szabályzatok és eljárásrendek fogyasztóvédelmi szempontú megfelelését
- b) eljár annak érdekében, hogy a Bank gyakorlata - fogyasztóvédelmi szempontból - megfeleljen a jogszabályoknak, a felügyeleti elvárásoknak és ezeket a belső szabályzatokban rögzítsék, az ügyintézőktől pedig folyamatosan megköveteljék
- c) elősegíti, hogy a fogyasztóvédelmi jogszabályokat és elvárásokat az érintett területek és munkatársak időben megismerhessék, és ezeket munkájuk során alkalmazzák
- d) a termékek és szolgáltatások feltételeinek kialakítása során biztosítja, hogy a termékfejlesztés és a folyamatszervezés szakaszában a Bank szem előtt tartsa a fogyasztóvédelmi elvárásoknak való megfelelést is
- e) a Bank érintett területeivel együttműködve kialakítja a panaszkezelési gyakorlat elemzésének rendszerét, biztosítva azt, hogy a Bank vezető testületei részére rendszeres jelleggel értékelő beszámolót készüljön
- f) eljár annak érdekében, hogy a Bank illetékes szakterülete a fogyasztóvédelmi célú felügyeleti adatszolgáltatásokat az előírt tartalommal és határidőben küldje meg a Magyar Nemzeti Bank részére
- g) közreműködik a megfelelő ügyfél-kapcsolattartás és ügyfél-tájékoztatás eredményességének mérésére szolgáló folyamatok kiépítésében, eredményeinek értékelésében és az ennek alapján szükségessé váló esetleges fejlesztésekben
- h) eljár annak érdekében, hogy a Bank megfelelő oktatást biztosítson illetékes ügyintézői részére az Ügyfelek pontos, hasznos és közérthető információval történő ellátása érdekében
- i) biztosítja, hogy a belső oktatási anyagokba beépítésre kerüljön a fogyasztóvédelmi jogszabályokra és elvárásokra vonatkozó ismeretanyag
- j) szükség esetén kezdeményezi a tudatos fogyasztói szemléletmód fejlesztését célzó tájékoztatók összeállítását, és azoknak a Bank internetes felületén és az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében történő közzétételét
- k) a pénzügyi kultúra fejlesztése érdekében elősegíti, hogy a Bank részt vegyen a Magyar Nemzeti Banknak, illetve más szervezetekkel folytatott, a fogyasztók pénzügyi ismereteinek bővítését célzó együttműködésben

A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó feladatai a panaszügyintézés vonatkozásában:

- a) a Bank válasza után esetlegesen visszatérő panaszügyet szükség szerint közvetlen hatáskörbe vonhatja
- b) a Magyar Nemzeti Banknak vagy a békéltető testület hatáskörébe került panaszügyeket közvetlen hatáskörbe vonhatja
- c) figyelemmel kíséri a panaszkezelési határidők betartását, valamint az elutasított (részben elutasított) panaszokra adott válaszok érdemi megfelelését

## **IV. EGYÉB RENDELKEZÉSEK**

### **1. A szabályzat elérhetősége**

Jelen panaszkezelési szabályzatát a Bank székhelyén, valamennyi bankfiókjában és honlapján ([www.mkb.hu](http://www.mkb.hu)) is elérhetővé, illetve közzéteszi.

### **2. Hatálybalépés**

Jelen szabályzat 2018. szeptember 10. napjától hatályos.