



## **Panaszkezelési szabályzat**

**Hatályos: 2011. július 1-től**

## **Jogsabályi hivatkozások:**

- 1996. évi CXII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (a továbbiakban: Hpt.)
- 2010. évi CLVIII. törvény a Pénzügyi Szervezet Állami Felügyeletéről (a továbbiakban: PSZÁF tv.)

## **I. Általános alapelvek:**

A Bank az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el. A Bank a panaszt fogyasztóbarát módon mérlegeli.

A panaszkezelési szabályzat alapelve:

- hogy a Bankkal szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a Bank számára,
- hogy a Bank a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében jogszabályi előírások alapján kezelje.

## **II. A panasz**

1. Panasz a Bank magatartásával, tevékenységével, mulasztásával szemben felmerülő minden olyan egyedi kifogás, amelyben az ügyfél a Bank eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg.
2. Nem minősül panasz az ügyfél által a Bankhoz benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás-, vélemény- vagy állásfoglalás kérésére irányul.

## **III. A panaszos**

1. Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a Bank szolgáltatását igénybe veszi, illetve a szolgáltatásával kapcsolatos tájékoztatás, vagy ajánlat címzettje (a továbbiakban: ügyfél).
2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Bank vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Panaszbejelentő nyomtatvány alkalmazása esetén fel kell tüntetni az ügyfél – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. gazdasági társaság képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a Bank közvetlenül az ügyfélhez fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

## **IV. A panasz bejelentése**

A Bank biztosítja, hogy az ügyfél panaszát szóban (személyesen, telefonon), vagy írásban (személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

### **1. A panasz bejelentésére az alábbi módokon van lehetőségük az ügyfeleknek:**

- **Szóbeli panasz:**

- **személyesen** valamennyi, a 4. pontban felsorolt bankfiókban és a Bank székhelyén működő ügyfélszolgálatán, a 1062 Budapest, Andrásy út 98. II. emelet címen munkanapokon 8-17 óra között
- **telefonon** a (06 40) 204-060 telefonszámon hétfőnként 8-20 óráig, keddtől péntekig 8-17 óráig

- **Írásbeli panasz:**

- **személyesen vagy más által átadott irat útján** a Bank székhelyén működő ügyfélszolgálatán hétfőnként 8-20 óráig, keddtől péntekig 8-17 óráig és fiókjában hétfőtől péntekig 8-17 óráig.

- **postai úton** az alábbi postacímen:

MagNet Bank zrt. Ügyfélszolgálat  
1388 Budapest, 62., Pf. 86.

- **telefaxon** a (06 1) 428-8889 fax számon

- **elektronikusan** 0-24 óráig a Bank internetes honlapján keresztül (**[www.magnetbank.hu](http://www.magnetbank.hu)**) a Kapcsolat/Panaszbejelentés menüpontban.

2. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Bank biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést.

3. A panasz bejelentésére a Bank által rendszeresített „Panaszbejelentő nyomtatvány”-on van lehetőség, amely hozzáférhető a Bank hivatalos helyiségeiben és letölthető a Bank honlapjáról ([www.magnetbank.hu](http://www.magnetbank.hu)). Bankkártyával végzett tranzakcióhoz kapcsolódó panasz esetén a „Panaszbejelentő nyomtatvány” kitöltésén túlmenően a „Kártya reklamációs adatlap” kitöltése is szükséges, amely hozzáférhető a Bank hivatalos helyiségeiben és letölthető a Bank honlapjáról ([www.magnetbank.hu](http://www.magnetbank.hu)).

4. Fiókhálózat:

Központi Fiók	1062 Budapest, Andrássy út 98.
Belvárosi Fiók	1055 Budapest, Balassi Bálint u. 9-11.
Újlipótvárosi Fiók	1132 Budapest, Victor Hugo u. 41.
Zuglói Fiók	1149 Budapest, Nagy Lajos király útja 214.
Lőrinci Fiók	1181 Budapest, Üllői út 439.
Újbudai Fiók	1111 Budapest, Bartók Béla út 34.
Békásmegyeri Fiók	1038 Budapest, Csobánka tér 1.
Kőbányai Fiók	1102 Budapest, Kőrösi Csoma sétány 7.
Erzsébeti Fiók	1203 Budapest, Kossuth Lajos u. 21-29.
Mészáros utcai Fiók	1016 Budapest, Mészáros utca 6. fsz. 4.
Óbudai Fiók	1032 Budapest, Bécsi út 195.
József körüti Fiók	1085 Budapest, József krt. 72.
Solymári Fiók	2083 Solymár, Mátyás Király út 36.

## V. A panasz rögzítése

1. A panaszt a Bank minden esetben nyilvántartásba veszi. Különös figyelmet fordít arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívül.

2. Személyesen benyújtott panasz esetén az ügyfél a panaszt a Bank az ügyfelek részére nyitva álló helyiségeiben rendelkezésre álló „Panaszbejelentő nyomtatvány”-on, illetve szükség esetén a „Kártya reklamációs adatlap” kitöltésével teheti meg, majd a Bank átadja az ügyfél részére a benyújtott panaszt tartalmazó nyomtatvány egy, az átvétel igazolásával ellátott másolati példányát.

3. Ha az ügyfél telefonon teszi meg a panasz bejelentését, abban az esetben a Bank munkatársai papír alapon és hangrögzítés útján is rögzítik a panasz beérkezését. A hangfelvételeket a Bank egy évig visszakereshető módon tárolja, és az ügyfél kérésére lehetőséget biztosít a

hangfelvételek visszahallgatására, és az erről készült hitelesített jegyzőkönyvet térítésmentesen az ügyfél kérésére rendelkezésre bocsátja.

4. A nem személyesen (interneten, faxon, levélben, vagy meghatalmazott útján) benyújtott panasz esetén a benyújtási jogosultság megállapítása érdekében a Bank kérheti a panasz benyújtásának utólagos írásban történő megerősítését.

## **VI. A panasz kivizsgálása**

A Bank a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

A Bank a benyújtott panasz kivizsgálását és azzal kapcsolatos döntését a jogszabályban előírt 30 napos határidő figyelembe vételével teljesíti. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről tájékoztatja az ügyfelet, az indok pontos megjelölésével.

A Bank a **szóbeli, ideértve a személyesen és telefonon tett panaszt** azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Bank a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek - a panaszra adott válasszal együtt - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Bank a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek - a panaszra adott válasszal együtt - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A Bank az **írásbeli panasszal** kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját, a jogorvoslati lehetőségekről való tájékoztatással a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

A panaszügyintézés nyelve a magyar.

A panaszügyintézés folyamatát a Bank úgy határozza meg, hogy az összhangban legyen a döntési jogkörökre vonatkozó szabályzattal.

A panaszügyintézés során a Bank válaszát (válaszlevelét) iktatott formában postán, illetve igény esetén e-mail formájában is megküldi az ügyfél részére.

A Bank a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja az ügyfél részére

## **VII. Panasszal kapcsolatos jogorvoslati lehetőségek:**

**1.** Amennyiben a fogyasztónak minősülő ügyfél – a továbbiakban: fogyasztó - nem ért egyet a Bank válaszával – annak tárgya, illetve az alább felsorolt szervek hatásköre szem előtt tartásával – az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

### **1.1.**

**A fogyasztó a panasz elutasítása esetén, amennyiben annak alapja a PSZÁF tv. szerinti alábbi fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése, a PSZÁF tv. 64 § 3) bekezdése alapján kérelemmel fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Felügyeletnél.**

A fogyasztó az alábbi jogszabályok rendelkezéseinek megsértése miatt kezdeményezhet fogyasztóvédelmi eljárást:

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Hpt.),
- a tőkepiacról szóló 2001. évi CXX. törvény (a továbbiakban: Tpt.),
- a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2007. évi CXXXVI. törvény (a továbbiakban: Pmt.),
- a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény,
- a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény,
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény,
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény,
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény.

**Fogyasztó:** e szabályzat alkalmazásában - tekintettel a PSZÁF tv. 64. § (2) bekezdésére – az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

A fogyasztóvédelmi eljárást a fogyasztó kizárólag azt követően kezdeményezheti, miután a Bank által meghatározott és közzétett elérhetőségein keresztül (személyesen, telefonon, postai úton, telefaxon, Ügyfélkapun keresztül vagy e-mailben) azonosítására alkalmas tartalommal, szóban vagy írásban a Bank szolgáltatásával vagy eljárásával kapcsolatos panaszát már korábban előterjesztette, azonban

- a) a panaszára nem kapott választ,
- b) a panasz kivizsgálása nem a jogszabályokban előírtak szerint történt,
- c) a Bank válaszából fogyasztói jogot sértő körülményt vélelmez.

A fogyasztóvédelmi eljárás a jogsértés bekövetkezését követő három éven túl nem indítható meg. Ha a jogsértő magatartás folyamatos, a határidő a magatartás abbahagyásakor kezdődik. Ha a jogsértő magatartás azzal valósul meg, hogy valamely helyzetet vagy állapotot nem szüntetnek meg, a határidő mindaddig nem kezdődik el, amíg ez a helyzet vagy állapot fennáll.

A Felügyelethez a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatása iránti kérelem beadvány formájában az alábbiak szerint nyújtható be:

- levélben a Felügyelet postai címére (H-1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.), a Felügyelet honlapjáról letölthető „Fogyasztói beadvány” űrlap kitöltésével
- telefaxon a 489-9102 faxszámon
- ügyfélkapun keresztül (www.magyarorszag.hu) fogyasztóvédelmi beadvány űrlap felhasználásával
- vagy személyesen a Felügyelet Ügyfélszolgálatán (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) nyitvatartási időben (hétfő: 8-18, kedd, csütörtök: 8-16.30, szerda: 8-17, péntek: 8-12).

## 1.2.

**A fogyasztó a panasz elutasítása esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén:**

- Pénzügyi Békéltető Testülethez (levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.)
- bírósághoz fordulhat.

A fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében a PSZÁF tv. 85. §-a alapján a fogyasztó kérelemmel a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. A testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó a Banknál közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

A fogyasztói kérelmet a Pénzügyi Békéltető Testülethez írásban kell benyújtani, elektronikus formában az Ügyfélkapun keresztül, vagy személyesen a 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. szám alatti Ügyfélszolgálaton leadni, illetve a H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172. levelezési címre megküldeni. A „Fogyasztói kérelem” formanyomtatvány letölthető a PSZÁF honlapjáról ([http://www.pszaf.hu/pbt/bal\\_menu/letoltheto\\_dok](http://www.pszaf.hu/pbt/bal_menu/letoltheto_dok)).

**A Bank a Pénzügyi Békéltető Testületnél írásban általános alávetési nyilatkozatot tett, amelyben vállalja, hogy a békéltető testületi eljárásnak és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak aláveti magát.**

**A Bank által tett alávetési nyilatkozat korlátozásairól a Bank honlapján ([www.magnetbank.hu](http://www.magnetbank.hu)) olvasható tájékoztatás, illetve a korlátozás mértéke közzétételre került a <http://www.pszaf.hu/pbt> weboldalon is.**

## **2. A fogyasztónak nem minősülő ügyfelek a panasz elutasítása esetén bírósághoz fordulhatnak.**

A különböző testületek és hatóságok, illetve bíróságok igénybevételevel, részletes eljárási szabályaival, eljárási költségeivel kapcsolatos információk tekintetében az eljáró testületek, hatóságok, illetve bíróságok adnak felvilágosítást.

## **VIII. A panasz nyilvántartása**

1. A Bankon belül a panaszkezelés adminisztratív teendőit az Ügyfélszolgálat munkatársai látják el.
2. A bank a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat (panaszt és az arra adott választ) a Bank három évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.
3. A Bank a panaszügyintézésel kapcsolatos tevékenységét az ügyfelek igényeire és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.
4. A Bank a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy a beérkezett panaszokat az Ügyfélszolgálat munkatársai iktatják, és excel táblázatban rögzítik (iktatószámot, az ügyfél nevét, a benyújtás időpontját, a panasz tárgyát, a válaszadás határidejét, a végrehajtásért felelős személy megnevezését, a válaszlevél kiküldésének időpontját, kimenő levél iktatószáma), valamint a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet, a panaszbejelentő nyomtatványt ill. kártya reklamációs adatlapot, és az arra küldött válaszlevelet beszkenelve a bank számítógépes rendszerében oly módon rögzíti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi nyilvántartás, statisztikák és kimutatások készítésére.

## **IX. Záró rendelkezések**

Jelen szabályzatot a Szabályozási Bizottság 2011. június 27-én kelt 110627/1. számú határozatával hagyta jóvá. Hatályos: 2011. július 1. napjától.

Budapest, 2011. június 27.

Salamon János  
Bizottság elnöke

## PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY

### PANASZOS ADATATAI:

NÉV	
FIZETÉSI SZÁMLASZÁM	
LAKCÍM/SZÉKHELY	
LEVELEZÉSI CÍM	
TELEFON	
FAX	
E-MAIL	
SZEMÉLYI IG. SZÁM	
ÚTLEVÉL SZÁMA (KÜLFÖLDIEK ESETÉBEN)	
MEGHATALMAZOTT NEVE	

### PANASZ RÖVID LEÍRÁSA<sup>1</sup>

### CSATOLT DOKUMENTUMOK<sup>2</sup>

- 1.
- 2.
- 3.

### EGYÉB MEGJEGYZÉS:

Bankkártyával kapcsolatos panasz esetén a „Kártya reklamációs adatlap” kitöltése is szükséges, amely a „Panaszbejelentő nyomtatvány” mellékleteként csatolandó!

### KELT:

-----  
**Bejelentő aláírása**

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben panasza kivizsgálásához minden szükséges információrendelkezésünkre áll, akkor vizsgálatunk eredményéről bejelentésének beérkezésétől számított 30 napon belül értesítjük. Ellenkező esetben felkérjük Önt, vagy az illetékes szervet a hiányzó adatok pótlására, amiről szintén értesítést küldünk.

<sup>1</sup> Amennyiben szükséges, kérjük folytassa a leírást további lapokon!

<sup>2</sup> Kérjük, csatolja a panaszát alátámasztó dokumentumok másolatait, az eredetieket pedig őrizze meg!

# KÁRTYA REKLAMÁCIÓS ADATLAP

## Számlatulajdonos adatai

Számlatulajdonos

Fizetési számlaszám

Ügyfélszám

Kondíciós csoport

## Kártya adatai

Kártyabirtokos/Társkártya birtokos neve

Kártyaszám (PAN)

Ügyfélszám

Kártya lejárat

## Tranzakció adatai

Tranzakció időpontja

Tranzakció összege

Könyvelés időpontja

Reklamáció összege

## Kártya tranzakció esetén

- A kért összeget nem kaptam meg.
- A kért összegnek csak egy részét kaptam meg.
- A tranzakciót nem ismerem el, nem hajtottam végre. A kártya mindvégig a birtokomban volt.
- A tranzakciót nem ismerem el, nem hajtottam végre. Kártyámat ellopták, a letiltásról -án intézkedtem
- A tranzakció sikertelen volt. Az igénybevett áru / szolgáltatás ellenértékét készpénzzel / másik kártyámmal egyenlítetttem ki.
- A fent említett tranzakció előengedély. Tényleges terhelés összege
- Dupla terhelés
- Egyéb

Melléklet:

Kelt, ....., .....év .....hó .....nap

.....  
Számlatulajdonos/Kártyabirtokos/Társkártya birtokos

.....  
Bank