



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos: 2016. december 01. napjától

BEVEZETŐ

A **MagNet Bank Zrt.** (továbbiakban: Bank) az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályi rendelkezések alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el. A Bank fogadja, nyilvántartásba veszi, teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek a Bank szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés Bank általi teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (továbbiakban: panasz).

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Bank termékeivel, szolgáltatásaival kapcsolatban információt kér, véleményt vagy javaslatot fogalmaz meg, továbbá az sem, ha az ügyfél meglévő szerződésével kapcsolatosan kérelemmel fordul a Bankhoz.

A Bank:

- együttműködik az ügyfelekkel a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás során, és a válaszadást követően;
- panaszkezelési eljárása során az ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményeinek szem előtt tartásával jár el;
- panaszkezelési eljárása kialakítása során törekszik arra, hogy az eljárás alkalmas legyen megelőzni, felismerni és megfelelően kezelni az ügyfél és a Bank között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet;
- panaszkezelési eljárása során törekszik a közérthetőség, átláthatóság, a kiszámíthatóság, valamint az információk folyamatos hozzáférhetősége biztosítására.

Jogszabályi hivatkozások, külső iránymutatások:

- a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (továbbiakban: Hpt.);
- a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII.23.) MNB rendelet;
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (továbbiakban: MNB törvény);
- a Magyar Nemzeti Bank 13/2015. (X.16.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról.

I. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI

1. Szóbeli panasz:

a) személyesen:

- a Bank fiókjaiban hétfőtől péntekig a hivatalos nyitvatartási órákban. A bankfiókok listája, elérhetőségeik és nyitva tartásuk rendje megtekinthető a Bank honlapján (www.magnetbank.hu) - továbbiakban: Honlap-.

b) telefonon:

A +36-1-428-88888-as telefonszámon hétfői napokon 08-20 óráig, keddtől péntekig pedig 08-18 óráig.

Amennyiben az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, a Bank köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

2. Írásbeli panasz:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján a Bank fiókjaiban hétfőtől péntekig a hivatalos nyitvatartási órákban. A bankfiókok listája, elérhetőségeik és nyitva tartásuk rendje megtekinthető a Bank Honlapján.

A Bank a személyesen leadott írásbeli panasz esetén az ügyfelet tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről. Amennyiben az ügyfél írásbeli panaszát nem a jelen szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó banki szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt a Bank valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a Bank a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére, ahol nyilvántartásba veszik azt. Az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében személyesen leadott írásbeli panasz esetén a Bank az ügyfelet tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

b) postai úton az alábbi postacímen:

MagNet Bank Zrt. Call Center Osztály (Minőségbiztosítás)
1376 Budapest, 62., Pf.: 86.

c) telefaxon a (06-1) 428-8889 telefax számon

d) elektronikus úton a Bank Honlapján keresztül a Kapcsolat/Panaszbejelentés menüpontban, vagy az info@magnetbank.hu email címen.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. A panasz meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Bank vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, és nem a Bank Honlapján megtalálható meghatalmazás formanyomtatványt használja, úgy a Bank részére benyújtásra kerülő eredeti meghatalmazásnak az alábbi formai és tartalmi követelményeknek kell megfelelnie:

Formai követelmények:

A Bank a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (továbbiakban: Pp.) szerinti papír alapú közokirati, vagy papír alapú teljes bizonyító erejű magánokirati formában fogadja el a meghatalmazást.

A Pp. szerinti papír alapú magánokirat, ha

- a) a kiállító az okiratot sajátkezűleg írta és aláírta;
- b) két tanú az okiraton aláírásával igazolja, hogy a kiállító a nem általa írt okiratot előttük írta alá, vagy aláírását előttük sajátkezű aláírásának ismerte el; az okiraton a tanúk nevét, lakóhelyét (címét) is fel kell tüntetni;
- c) a kiállító aláírása vagy kézjegye az okiraton bíróilag vagy közjegyzőileg hitelesítve van;
- d) a gazdálkodó szervezet által üzleti körében kiállított okiratot szabályszerűen aláírták;
- e) ügyvéd (jogtanácsos) az általa készített okirat szabályszerű ellenjegyzésével bizonyítja, hogy a kiállító a nem általa írt okiratot előtte írta alá, vagy aláírását előtte saját kezű aláírásának

ismerte el, illetőleg a kiállító minősített elektronikus aláírásával aláírt elektronikus okirat tartalma az ügyvéd által készített elektronikus okirattal megegyezik;

Tartalmi követelmények:

- meghatalmazó azonosító adatainak feltüntetése (név, születési név, születési hely, idő, anyja neve, személyazonosító okmány száma, lakcíme);
- meghatalmazott azonosító adatainak feltüntetése (név, születési név, születési hely, idő, anyja neve, személyazonosító okmány száma, lakcíme);
- azon ügykör pontos megjelölése, melyre a meghatalmazás kiterjed (kapcsolódó banki szerződésszámok, számlaszámok, kártyaszámok stb. rögzítésével),
- annak rögzítése, hogy a meghatalmazás kiterjed a panasszal kapcsolatos banki eljárás egészére, továbbá a panasszal kapcsolatos válasz átvételére,
- a Hpt. 161. § (1) bekezdés a) pontjának megfelelő felhatalmazás a Bank részére a banktitok kiszolgáltatására a meghatalmazott részére a kiadható adatkör megjelölésével (panaszügyhöz kapcsolódó valamennyi banktitoknak minősülő adat vonatkozásában).

A Bank lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett formanyomtatványt alkalmazzon. A Bank a honlapján az ügyfelek számára elérhetővé teszi a formanyomtatványt, továbbá érintettség esetén szóban is felhívja az ügyfelek figyelmét az MNB honlapjára, az ott szereplő panaszkezelési formanyomtatványra. A formanyomtatvány a Bank bankfiókjaiban nyomtatott formában is elérhető. A Bank elfogadja az egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is. Bankkártyával végzett tranzakcióhoz kapcsolódó panasz esetén a minél gyorsabb és hatékonyabb panaszügyintézés elősegítése érdekében kérjük tisztelt ügyfeleinket, hogy a „Kártya reklamációs adatlapot” is szíveskedjenek kitölteni, amely hozzáférhető a Bank hivatalos helyiségeiben és letölthető a Bank Honlapjáról.

II. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért a Bank külön díjat nem számít fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A panaszkezelési eljárás során a Bank – az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére – tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a panaszkezelési eljárás milyen szakaszban van.

1. Szóbeli panasz

A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A Bank a telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy a Bank jegyzőkönyvet vesz fel a panaszról.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Bank kifejezetten felhívja az ügyfél figyelmét arra, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt a Bank öt évig megőrzi.

Az ügyfél kérésére – 15 napon belül - biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, ha panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges 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. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.

Szóbeli panasz esetén - ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy az nem vezet eredményre - a Bank az ügyféllel közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat, a panaszra adott indokolással ellátott választ pedig a közlést követő 30 naptári napon belül küldi meg az ügyfél részére.

Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- 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 teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges,- telefonon közölt szóbeli panasz kivételével- a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

2. Írásbeli panasz:

A Bank az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését, azaz a Bank által történő átvételét követő 30 naptári napon belül küldi meg az ügyfélnek.

A panaszra adott válasszal kapcsolatos további tudnivalók

A Bank az ügyfél ismételt – a korábbi panaszával megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó - panaszára a jogszabályi követelmények figyelembe vétele mellett, a törvényi határidőn belül, indokolással ellátott álláspontját úgy küldi meg az ügyfél számára, hogy a korábbi panaszra adott választ csatolja.

Bankunknak nem áll módjában email útján banktitoknak, személyes adatnak, üzleti titoknak minősülő adatot kiadni – arra is tekintettel, hogy email útján nem végezhető el teljes körű ügyfél-azonosítás. Ezen szabálynak megfelelően email útján (kézbesítési igazolás kérése mellett) csak olyan választ áll módunkban küldeni az Ügyfél részére, mely általános információval megválaszolható.

A fentiekben rögzített valamennyi esetben, ha nem adható válasz a panasz közlését követő 30 naptári napon belül, úgy a Bank még ezen határidőn belül tájékoztatja az ügyfelet a késedelem okáról, egyben lehetőség szerint megjelöli a vizsgálata befejezésének várható időpontját.

III. A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI

A bank a panaszkezelés során különösen a következő 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) 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.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Banknak az ügyfélnél rendelkezésre álló további – így különösen az ügyfél azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnal kapcsolatos – információra van szüksége, úgy a Bank haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot azok beszerzése érdekében. Telefonos megkeresés esetén a beszélgetés hanganyaga rögzítésre kerül, amely tényről a hívást indító banki ügyintéző a beszélgetés megkezdésekor tájékoztatja az ügyfelet, majd ezt követően elvégzi az ügyfél azonosítását – a banki nyilvántartó rendszerekben szereplő személyes adatokra irányuló kérdésfeltevással – (adatvédelmi okokból kizárólag sikeres ügyfél azonosítást követően kerülhet sor a benyújtott panasszal kapcsolatos információ kérésére).

A Bank a panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

IV. PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

1. A Bank a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.
2. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén): levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172, telefon: +36-06-80-203-776, e-mail: ügyfélszolgálat@mnb.hu);

b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (az MNB törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén): levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777., telefon: +36-06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

c) bíróság.

3. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.
4. A Bank a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja tovább arról, hogy a panasz és a panaszkezelés álláspontja szerint
 - a.) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére és/vagy
 - b.) az MNB tv. fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.

A Bank a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja továbbá az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok (a továbbiakban: formanyomtatványok) elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségéről is, továbbá jól látható módon tájékoztatást ad arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok Bank általi költségmentes megküldését is. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszám, e-mail elérhetőség és postai cím megjelölését is. (telefonszám: +36-1-428-8888, email: info@magnetbank.hu, postai cím: MagNet Bank Zrt. Call Center Osztály 1062 Budapest, Andrásy út 98.)

A Bank tájékoztatja a fogyasztót arról, hogy ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványokat - a szolgáltató rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton - költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

A Bank a IV. 1-3. pontjaiban foglalt tájékoztatást figyelemfelhívásra alkalmas módon teszi meg.

5. **A Bank a Pénzügyi Békéltető Testületnél írásban általános alávetési nyilatkozatot tett, amelyben vállalta, 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 olvasható tájékoztatás, illetve a korlátozás mértéke közzétételre került a <https://felugyelet.mnb.hu/pbt> weboldalon is.

V. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

A Banknál az ügyfélbejelentések kezelését a Call Center Osztály kijelölt minőségbiztosítási munkatársa látja el. A Bank a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről elektronikus nyilvántartást vezet.

Az elektronikus nyilvántartás tartalmazza:

- a) a beérkező panasz iktatószámát;

- b) a panaszbejelentés módját;
- c) a panaszos nevét;
- d) a panasz benyújtásának időpontját;
- e) a panasz leírását,
- f) a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- g) az értesítés módját (levél/email üzenet);
- h) kártya reklamációs adatlap létét;
- i) a válaszadás határidejét, a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- j) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát, kimenő levél iktatószámát;
- k) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- l) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését.

A Bank által vezetett nyilvántartás alkalmas arra, hogy a Bank

- a) a panaszok sorsát, ügyintézését a Bankon belül kövesse, (így többek között abból a panaszra adott válaszadási határidő és annak betartása egyértelműen megállapítható)
- b) a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa;
- c) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa;
- d) megvizsgálhassa, hogy a c) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra;
- e) eljárást kezdeményezhessen a feltárt, c) pontban rögzített tények és események korrekciójára;
- f) összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

A Bank a panaszt és az arra adott választ öt évig megőrzi.

A Bank a panaszügyintézésel kapcsolatos tevékenységét az ügyfelek igényeire és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti. A Bank a visszatérő vagy rendszerproblémák és az esetleges jogi és működési kockázatok azonosítása és kezelése érdekében folyamatosan végzi a panaszkezelésre vonatkozó adatok elemzését, többek között a következők révén:

- elemzi az egyéni panaszok okait az egyes panasztípusok közös kiváltó okainak azonosítása érdekében,
- vizsgálja, hogy a kiváltó okok érinthetnek-e egyéb folyamatokat vagy termékeket, beleértve azokat is, amelyek közvetlenül nem képezik a panasz tárgyát.

A Bank törekszik arra, hogy kiküszöbölje a felmerült panaszok kiváltó okait.

Záradék

Jelen szabályzatot a Bank Szabályozási Bizottsága 2016. november 30. napján kelt 161130/1. számú határozatával jóváhagyta, azzal, hogy hatályba lépésének napja: 2016. december 01.

Fáy Zsolt
az Igazgatóság elnöke