



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

(az ÁÜF 2. számú melléklete)

Hatályos: 2019. március 1. 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, teljeskörűen 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.);
- 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikus pénzkibocsátó 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
- 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 nyitvatartásuk rendje megtekinthető a Bank honlapján (www.magnetbank.hu) - továbbiakban: Honlap.

b) telefonon:

A +36-1-428-8888-as telefonszámon hétfői napokon 8-20 óráig, keddtől péntekig pedig 8-18 óráig.

Amennyiben az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, a Bank *köteles a szóbeli panasz felvételét követően* az ügyfelet tájékoztatni a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, *valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.*

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 nyitvatartásuk 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. 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. *Üzletfejlesztési terület* Panaszkezelés
1376 Budapest, 62., Pf.: 86.

c) elektronikus úton a Bank Honlapján keresztül a Kapcsolat/Panaszbejelentés menüpontban, NetBank szolgáltatás igénybevétele esetén a Személyes/Levelezés menüpontban található, szabad formátumú levél beküldése útján, vagy az info@magnetbank.hu e-mail címen.

Amennyiben a panasz benyújtójának személye egyértelműen nem azonosítható, a Bank felveszi a kapcsolatot az ügyféllel.

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 2016. évi CXXX. 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 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 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 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.

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 ügkör 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 (a továbbiakban: MNB) 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 a 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 - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. A Bank a telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, 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 biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá 25 napon belül térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani – *kérésnek megfelelően* – a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

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, *valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat*. A jegyzőkönyv 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 harminc (30) *napon*, illetve pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos panasz esetén tizenöt (15) -vagy a Bankon kívülálló okokból hosszabbítást igénylő ügyekben harmincöt (35) - munkanapon 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 harminc (30) *napon*, illetve pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos panasz esetén tizenöt (15) -vagy a Bankon kívülálló okokból hosszabbítást igénylő ügyekben harmincöt (35) - munkanapon belül küldi meg az ügyfél részére.

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 az egyes panaszelemek 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 jegyzőkönyv *felvételének helye, ideje, valamint személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;*

2. Írásbeli panasz:

A Bank az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését, azaz a Bank által történő átvételét követő harminc (30) napon, pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatosan tizenöt (15) munkanapon belül küldi meg az ügyfélnek. *Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a Bankon kívül álló okokból nem válaszolható meg, a Bank ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi a pénzforgalommal kapcsolatos ügyekben a panasz közlését követő, azaz a panasz benyújtását követő harmincöt (35) munkanap.*

Az elektronikus levelek megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát rögzítő – zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó – rendszert, valamint a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmet biztosító eljárást alkalmazó Bankra vonatkozó rendelkezés:

A Bank a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot elektronikus úton – a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán – küldi meg, amennyiben

- a) a panasz az ügyfél által bejelentett és a Bank által nyilvántartott elektronikus levelezési (e-mail) címről vagy*
- b) a Bank által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon (NetBank) keresztül került megküldésre.*

A fenti elektronikus kapcsolattartás nem érvényesül:

- ha az Ügyfél kérte a panaszában az eltérő kezelést;*
- az elektronikus, e-mail formájában kiküldött levél nem biztosítaná az Ügyféllel kapcsolatos adatok védelmét,*
- ha a Bank a panaszválasz megválaszolására saját döntése alapján az postai ajánlott kézbesítési mód mellett dönt.*

A Banknak nem áll módjában e-mail útján banktitoknak, személyes adatnak, üzleti titoknak minősülő adatot kiadni. Ezen szabálynak megfelelően e-mail útján (kézbesítési igazolás kérése mellett) csak olyan választ áll módunkban küldeni az Ügyfél részére, mely általános információval megválaszolható.

3. 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 figyelembevételével, a törvényi határidőn belül, indokolással ellátott álláspontját úgy küldi meg az ügyfél számára, hogy a korábbi panaszra adott választ csatolja, vagy megfelelően meghivatkozza.

Az ügyfél korábban előterjesztett a Bank által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a szolgáltató a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevélre történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

A fentiekben rögzített valamennyi esetben, ha a Bankon kívül álló okokból nem adható válasz a panasz valamennyi elemére, annak közlését követő harminc (30) napon, illetve pénzforgalmi szolgáltatással összefüggésben tizenöt (15) munkanapon belül, úgy a Bank még ezen határidőn belül tájékoztatja az ügyfelet a késedelem okáról, egyben lehetőség szerint megjelöli a vizsgálata befejezésének várható időpontját. A végső válasz megküldésének határideje pénzforgalmi szolgáltatás kapcsán benyújtott panasz esetében nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő harmincöt (35) munkanap.

4. Jóvá nem hagyott, vagy jóváhagyott, de hibásan fizetési műveletre irányuló reklamációval kapcsolatos különös rendelkezések

A számlatulajdonos ügyfél a fizetési megbízás teljesítését követően haladéktalanul, de legfeljebb a fizetési művelet teljesítését követő hónapnak a fizetési számla megterhelésének napjával megegyező napjáig írásban kezdeményezheti a jóvá nem hagyott vagy a jóváhagyott, de hibásan teljesített fizetési művelet helyesbítését. Fogyasztó az előzőekben meghatározott, helyesbítés kezdeményezéséhez való jogát legfeljebb a fizetési művelet teljesítését követő tizenharmadik hónapnak a fizetési számla megterhelésének napjával megegyező napjáig gyakorolhatja, írásban. Ha a teljesítést követő (Fogyasztó esetén tizenharmadik) hónapban nincs a terhelés napjának megfelelő naptári nap, akkor a határidő lejárt az adott hónap utolsó napja.

A Bank a fentiek szerinti bejelentést a jelen Panaszkezelési szabályzat rendelkezései szerint vizsgálja ki.

Jóvá nem hagyott fizetési műveletre vonatkozó reklamáció esetén a Bank a tudomásra jutástól számítva haladéktalanul, de legkésőbb a következő munkanap végéig megtéríti a Számlatulajdonos, mint fizető fél részére a fizetési művelet összegét, helyreállítja a fizetési számlán a megterhelés előtti állapotot és megtéríti a fizető fél kárát. A Bank abban az esetben is teljesíti fentieket, ha még nem tudja érdemben megvizsgálni a reklamációt (a fizetési művelet jóváhagyásának körülményeit). Amennyiben a panasz elbírálására nyitva álló határidőben a Bank meggyőződik arról, hogy a fizetési művelet jóváhagyásra került, úgy jogosult visszakövetelni a jóváírt összeget.

A Bank mentesül az előzőekben hivatkozott kötelezettségei alól, ha az adott helyzetben észszerű okból az ügyfél csalására gyanakszik, és ezen okról írásban tájékoztatja az MNB-t.

III. A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI

A Bank a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől

- a) neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszám, *illetve pénztári azonosító*;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Banknál 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 *a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak* 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 harminc (30) *napos*, illetve pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos panasz esetén tizenöt (15) -vagy a Bankon kívülálló okokból hosszabbítást igénylő ügyekben harmincöt (35) - munkanapos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

- a) Pénzügyi Békéltető Testület (a továbbiakban: PBT) (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén)(*székhely: MNB 1054 Budapest, Krisztina krt. 39., telefonos elérhetőség: +36-80-203-776, elektronikus elérhetőség: ugyfelszolgalat@mn.hu levelezési cím: H-1525 Budapest Pf.:172.*)
- b) MNB 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@mn.hu)
- c) bíróság.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot.

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 az alábbi linken <https://www.mnb.hu/bekeltetes/penzugyi-szolgalatokrol/altalanos-alavetesi-nyilatkozat> elérhető.

A fogyasztónak minősülő ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti. A Bank a panasz elutasítása esetén a fogyasztónak minősülő ügyfelet külön is tájékoztatja.

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

3. A Bank a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja tovább arról, hogy a panasz szerint
- a.) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére és/vagy
- b.) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.
4. Ha a Bank szerint a panasz az 1. pont a) és b) bekezdését is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része vonatkozik az a) és b) bekezdés körébe.
5. A Bank a fogyasztónak minősülő ügyfél kérése esetén az Magyar Nemzeti Bank honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közétett formanyomtatványokat (a továbbiakban: formanyomtatványok) költségmenetesen, haladéktalanul megküldi.
6. A fogyasztónak minősülő ügyfél panasz elutasítása esetén a Bank válaszában feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok Bank általi költségmentes megküldését, *megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló Banki telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet* (telefonszám: : +36-1-428-8888, e-mail: info@magnetbank.hu, postai cím: MagNet Bank Zrt. Üzletfejlesztési terület Panaszkezelés 1062 Budapest, Andrassy út 98.)

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, e-mail: info@magnetbank.hu, postai cím: MagNet Bank Zrt. Üzletfejlesztési terület Panaszkezelés 1062 Budapest, Andrassy út 98.)

A Bank a IV. 2-6. pontjaiban foglalt tájékoztatást figyelemfelhívásra alkalmas módon teszi meg.

7. Az Európai Parlament és a Tanács fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete (Rendelet) alapján az Európai Bizottság létrehozott egy online vitarendezési platformot. A Rendelet szerint az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Európai Unióban letelepedett szolgáltatók közötti, online szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére irányuló kommunikációt ezen a platformon keresztül kell a fogyasztóknak biztosítani.
- A Rendelet hatálya közvetlenül kiterjed a Magyarországon székhellyel rendelkező pénzügyi szolgáltatókra is – így a MagNet Bank Zrt.-re – amennyiben közte és a fogyasztó között létrejött online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban pénzügyi fogyasztói jogvita merül fel. A fogyasztó a Rendelet szerint online vitarendezési platformon keresztül online kezdeményezheti a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését a közösen megválasztott vitarendezési fórumnál. Magyarországon a pénzügyi fogyasztói jogviták rendezésére a Pénzügyi Békéltető Testület jogosult.
- Az online vitarendezési platform honlapja: <http://ec.europa.eu/odr>
- A felhasználói útmutató elérhető az online vitarendezési platform honlapján: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

V. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

A Banknál az ügyfélbejelentések kezelését az Üzletfejlesztési terület kijelölt panaszkezelési munkatársai látják el. A Bank a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről elektronikus nyilvántartást vezet.

Az elektronikus nyilvántartás tartalmazza:

- a beérkező panasz iktatószámát;
- a panaszbejelentés módját;
- a panaszos nevét;
- a panasz benyújtásának időpontját;
- a panasz leírását,
- a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével;
- az értesítés módját (levél/e-mail üzenet);
- kártya reklamációs adatlap létét;
- a válaszadás határidejét, a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának – *elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés* -dátumát, kimenő levél iktatószámát;
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését.

A Bank által vezetett nyilvántartás alkalmas arra, hogy a Bank

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

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

A Bank a panaszügyintézésrel 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.

Budapest, 2019. február 27.

MagNet Bank Zrt.