

Panaszkezelés – Panaszügyi szabályzat
Magyarországi Volksbank Zrt.

Hatályba lépés: 2011. július 1.

Tartalomjegyzék

0. ÁLTALÁNOS RÉSZ	3
0.1. A SZABÁLYZAT HATÁLYA.....	3
0.2. HIVATKOZÁSOK	3
0.3. FOGALMI MEGHATÁROZÁSOK.....	3
1. A PANASZÜGYINTÉZÉST ELLÁTÓ SZAKMAI TERÜLET MEGHATÁROZÁSA	6
2. A PANASZ FELVÉTELE	6
2.1. A PANASZ BENYÚJTÁSÁNAK MÓDJA	6
2.2. A PANASZ VAGY KIFOGÁS BEADÁSÁNAK HELYE.....	6
2.3. A PANASZ VAGY KIFOGÁS RÖGZÍTÉSE.....	7
3. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA	8
3.1. PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA ÁLTALÁBAN	8
3.2. BEFEKTETÉSI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA	8
3.3. ADATOK BEKÉRÉSE A PANASZOK ÜGYINTÉZÉSE SORÁN	8
4. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA	9
4.1. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSÁNAK HATÁRIDEJE.....	9
4.2. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSÁÉRT FELELŐS TERÜLET.....	9
4.3. VIZSGÁLATBA BEVONÁSRA KERÜLŐ SZAKÉRTŐ TÁRSZERÜLETEK	9
4.4. PANASZ KIVIZSGÁLÁSÁRA RENDELKEZÉSRE ÁLLÓ IDŐ.....	9
4.5. SZÜKSÉGESSÉ VÁLÓ INTÉZKEDÉSEK MEGTÉTELE.....	10
4.6. SZÜKSÉGESSÉ VÁLÓ ESZKALÁCIÓS SZINTEK	10
4.6.1. <i>Eszkalációra a következő esetekben van szükség</i>	10
4.6.2. <i>Az eszkaláció szintjei</i>	10
5. A PANASZÜGYBEN HOZOTT ÉRDEMI DÖNTÉS	11
5.1. SZAKSZERŰ VÁLASZ ELKÉSZÍTÉSE.....	11
5.2. A PANASZ VAGY KIFOGÁS ELUTASÍTÁSA	11
5.3. ÜGYFÉL ÉRTESETÉSE A PANASZKIVIZSGÁLÁS EREDMÉNYÉRŐL.....	11
5.4. A PANASZÜGY LEZÁRÁSA.....	11
6. A PANASZÜGYINTÉZÉSSSEL KAPCSOLATOS UTÓLAGOS TEENDŐK	12
6.1. NYILVÁNTARTÁS	12
6.2. PANASZ ÁLTALÁNOS ÉRTÉKELÉSE	12
6.3. BEFEKTETÉSI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS PANASZ ÖSSZESÍTÉSE	12
6.4. ÁLTALÁNOS INTÉZKEDÉSEK A HASONLÓ PANASZOK ELKERÜLÉSÉRE	12
7. A PANASZ-ÜGYINTÉZÉSI TEVÉKENYSÉG ELLENŐRZÉSE	13

0. Általános rész

0.1. A szabályzat hatálya

A szabályzat tárgyi hatálya: kiterjed a Bank és ügyfélkörének üzleti viszonyával kapcsolatos panaszok nyilvántartására, kezelésére és a szükséges intézkedések meghozatalára.

Az szabályzat alanyi hatálya: kiterjed a Bank minden ügyfelét kiszolgáló üzleti és szolgáltatási területére.

A pénzügyi szervezetekkel szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a szervezet számára, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell építeni a pénzügyi szervezetek tevékenységébe. További alapelv, hogy a pénzügyi szervezet a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezelje.

0.2. Hivatkozások

Kapcsolódó jogszabályok:

2004/39/EK (MiFID) irányelv a pénzügyi eszközök piacairól (az irányelv angol elnevezése alapján a továbbiakban MiFID - **M**arkets **i**n **F**inancial **I**nstruments **D**irective, vagy Irányelv)

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

1996. évi CXII. törvény a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról

2007. évi CXXXVIII. törvény a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól

2010. évi CLVIII. törvény a Pénzügyi Szervek Állami Felügyeletéről

0.3. Fogalmi meghatározások

A panasz

1. Panasz a Bank magatartásával, tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy kifogás, amelyben a panaszos a Bank eljárását vagy mulasztását nehezményezi, és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza. A panasz benyújtható a Bank meghirdetett Központi Ügyfélszolgálatán és ügyfélszolgálati irodáiban, a Bank fiókhálózatában, a Volksbank-Line telefonos ügyfélszolgálatán, a Bank központi elektronikus ügyfélszolgálatán (volksbank@volksbank.hu mail címen), a Bank honlapján, telefax útján, valamint bármelyik banki szervezetenél, mellyel a panaszos kapcsolatba lép a panasz befogadása érdekében. A jelen szabályzat vonatkozásában panaszként értendő a PSZÁF hivatalos megkeresése abban az esetben, amennyiben az ügyfél a PSZÁF-hoz juttatja el panaszát, kérését, és Bankunknak elsősorban a PSZÁF irányában kell megválaszolnia a megkeresést.
2. Nem minősül panasznak, ha a fogyasztó/ügyfél a Banktól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

Panasz- és problémakezelés megkülönböztetése

1. Problémakezelés

A panaszkezelés és a problémakezelés-segítségnyújtás eljárása eltér egymástól, bár az ügyfél gyakran a felmerülő problémáit is panaszként kommunikálja.

A probléma a Bank szolgáltatásainak igénybevétele közben felmerülő nehézség, akadály, mely általában az ügyfél információ- vagy ismerethiányából fakad. Az információ- vagy ismerethiány nem minden esetben az ügyfélnek felróható, hiszen gyakran a Bank mulasztásából fakad (elmaradt tájékoztatás, hiányos szolgáltatás beállítás), pusztán a kezelés módszerét különbözteti meg.

A problémához kapcsolódó segítségnyújtás, helpdesk szolgáltatás általában azonnali megoldást kínál, mivel megszünteti az információ- vagy ismerethiányt, illetve korrigálja a hiányos szolgáltatás beállítását. A probléma-megoldáshoz általában nem szükséges más banki szakterület bevonása, a választ, illetve a megoldást közvetlenül a problémát befogadó szervezeti egység (azonos a 2.2 pontban felsoroltakkal) adja meg.

2. Panaszkezelés

A panasz kezelése, megoldása és megválaszolása komplexebb eljárást követel. A panaszhoz kapcsolódó feltételezett mulasztást vagy hibát fel kell tárni, ki kell vizsgálni az arra szakmailag legfelkészültebb területnek. A mulasztást, hibát meg kell szüntetni, vagy érdemben kell indokolni a Bank panaszolt eljárásának üzleti hátterét. Az ügyfelet kárpótolni kell, vagy részletes indoklással kell a kárpótlási igényt elutasítani. Pontos, szakmailag és jogilag is megfelelő választ kell készíteni, amely orvosolja az ügyfél panaszát és megszünteti a panaszból eredő üzleti és reputációs károkat.

A panaszt és a kezelésével, megoldásával kapcsolatos lépéseket a fenti követelmények miatt dokumentálni kell, és követni kell a jelen szabályzatban leírt eljárásokat. A helpdesk szolgáltatással kezelt és megoldott problémák esetén nincs ilyen részletes dokumentációs követelmény, elegendő a szolgáltatási teljesítmény mérése és statisztikai nyilvántartása.

3. Eljárás a probléma és panasz megkülönböztetésére

A panaszt vagy problémát befogadó munkatárs értékeli az ügyfél által jelzett igényt, és az eljárásrendben (2.sz. melléklet) szerint dönt az igény panaszként vagy problémaként való rögzítéséről. Minden esetben panaszként kell kezelni és rögzíteni, ha az ügyfél ezt kéri, vagy elégedetlen az azonnali problémakezelés során kínált válasszal vagy megoldással.

4. Nem tartozik jelen szabályzat hatálya alá az Ügyfél kérésére illetve érdekében a Bank által valamely partnernél, teljesítési segédjénél, közvetítőjénél vagy alvállalkozójánál kezdeményezett reklamáció, ha ehhez kapcsolódóan az Ügyfél a Bank vagy olyan személy eljárását, akiért a Bank felel, nem kifogásolja.

A panaszos

1. Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a Bank valamely szolgáltatását igénybe veszi, vagy aki a Bank szolgáltatásával kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

2. Képviselő vagy meghatalmazott útján történő panaszbenyújtás esetén a Bank vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással kell, hogy igazoljon. Ebben az esetben a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a pénzügyi szervezet közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

3. Panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Bank eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

Bank: Magyarországi Volksbank Zrt.
1088 Budapest, Rákóczi út 7.
Postacím: 1463 Budapest, Postafiók 994

PSZÁF: Pénzügyi Szervek Állami Felügyelete
1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Postacím: 1534 Budapest, BKKP Postafiók 777
Ügyfélszolgálat:
Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Telefon: 06-40-203-776
Mail: ugyfelszolgalat@pszaf.hu

Pénzügyi Békéltető Testület:

a PSZÁF által működtetett szakmailag független testület, amelynek hatáskörébe és illetékességébe tartozik a fogyasztó és a pénzügyi szervezetek között – ideértve a Bankot is - a nyújtott szolgáltatással kapcsolatban - létrejött szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése.

Levélcím: 1525 Budapest BKKP Pf.: 172.

Bank Központi Ügyfélszolgálat:

Cím: 1088 Budapest, Rákóczi út 7.
Telefon: 06-40-41-42-43
Mail: volksbank@volksbank.hu
Honlap: www.volksbank.hu

1. A panaszügyintézés ellátó szakmai terület meghatározása

A panaszügyintézés rendje illeszkedik a Bank szervezeti felépítéséhez, technikai sajátosságaihoz. A Bank a panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

A panaszfelvételt és panaszügyintézését meghatározott és egyértelműen azonosítható szervezeti egységek munkatársai végzik (3. sz. melléklet).

A Call Center Csoport, az ügyfél kifogások központi kezelőjeként minden panaszkezelési folyamatban szerepel. A panaszkezelési folyamat kiinduló fázisában a kifogást fogadó szervezet által megküldött panaszt nyilvántartásba veszi, és záró pontként rögzíti a panaszra a Bank felelős szervezete által a panaszosnak megküldött választ..

A panasz szintjétől függően (pl.: eskalálódás esetén) a Jog, Compliance és Bankbiztonság Terület szükség esetén a panaszkezelési folyamatba bekapcsolódhat.

A PSZÁF-hoz vagy más felügyeleti szervhez benyújtott és kivizsgálásra a Bankhoz továbbított panaszok kezelője és nyilvántartója a Jog, Compliance és Bankbiztonság Terület. Az ilyen panaszok kivizsgálását a Jog, Compliance és Bankbiztonság Terület irányítja, a szakmailag előkészített választ végső formába önti, illetve a szükséges intézkedés meghozatalát kezdeményezi.

2. A panasz felvétele

2.1. A panasz benyújtásának módja

A Bank a panasz benyújtására az alábbi lehetőségeket biztosítja az ügyfél számára:

- levélben,
- telefax útján,
- telefonon,
- elektronikus úton (e-mail-ben),
- a Bank honlapján küldött üzenettel,
- személyesen írásban vagy szóban.

2.2. A panasz vagy kifogás beadásának helye

Az ügyfél a panaszát a következő banki szervezeteknél adhatja be:

- Volksbank-Line
- eBanking helpdesk
- A fiókhálózat bármely bankfiókjában
- Corporate Terület
- Treasury Terület
- Igazgatósági Titkárság

2.3. A panasz vagy kifogás rögzítése

A Bank és a panaszt befogadó munkatárs segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában: a panaszfelvétel írásbeli rögzítésére a 4. a/b/c sz. mellékletek szolgálnak, melyet elérhetővé kell tenni az ügyélfogadásra alkalmas helyiségekben, illetve interneten keresztül is.

Az ügyfél szóbeli panaszát, problémáját a panaszt befogadó munkatárs lehetőség szerint azonnal megvizsgálja és intézkedik a panasz orvoslásáról, a probléma elhárításáról. Panasz esetén ((lásd 05. pont Panasz- és problémakezelés megkülönböztetése) ilyenkor csak utólag kerül sor a rögzítésre, majd a Call Center Csoportnak megküldésre (nyilvántartás céljából).

Ha az azonnali kivizsgálásra nincs mód, vagy az ügyfél elégedetlen a probléma megoldásával, a panasz rögzítése a következőképpen történik:

Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasznyomtatvány egy, az átvétel igazolásával ellátott eredeti példányát.

Ha az ügyfél telefonon vagy szóban teszi meg a panaszát, a panaszt befogadó munkatárs rögzíti az elhangzottakat (értelemszerűen alkalmazva a 4.a/b/c sz. mellékletek valamelyikét). A rögzített szóbeli panaszbejelentésről az ügyfél számára másolatot kell küldeni, legkésőbb 30 napon belül a panaszra adott válasszal együtt.

A nem személyesen, vagy beazonosított telefonos bejelentkezéssel történt panaszbenyújtás esetén a Bank egyes panasztípusoknál kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését, amennyiben a meghatalmazás nem megfelelő módon vagy formában készült el.

A Call Centeren keresztül telefonon történő panaszbejelentés hangfelvételét a Bank 1 évig megőrzi, erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés megkezdésekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A panaszt befogadó munkatárs megküldi a Call Center Csoportnak a panasz adatait e-mailben (írásos panaszbejelentés esetén faxolja, vagy szkennelés után mailben továbbítja a benyújtott dokumentumot) a panaszok központi nyilvántartása érdekében (a dokumentumokat a Call Center Csoport a központi panaszkezelési nyilvántartásban menti el).

Amennyiben a panaszt vagy kifogást az ügyfél nem a saját kapcsolattartójánál jelentette be, úgy a Call Center Csoport értesíti az ügyfél-kapcsolattartót.

A működési kockázatkezelés irányelvei szabályzat értelmében a működési kockázatkezelés elemzi az 500 €-t meghaladó összegű ügyfél panaszokat az esetlegesen kapcsolódó működési veszteségek tekintetében. Az ilyen panaszokról szóló e-mail-t a Call Center továbbítja a Működési kockázatkezelés csoportvezetőjének.

3. A panasz nyilvántartása

3.1. Panaszok nyilvántartása általában

A panaszt a Bank minden esetben rögzíti (4. sz. a/b/c melléklet valamelyikén) és nyilvántartásba veszi.

Az azonnal orvosolt szóbeli problémákról kizárólag a bejelentés időpontját, típusát tartalmazó nyilvántartás készül, a problémák okának és a javasolt megoldás későbbi vizsgálatának céljából. A Call Centerben bejelentett problémák hangfelvételét azonban ebben az esetben is megőrzi a Bank (lásd 2.3. pont).

A Bank a beérkezett panaszokat az általa meghatározott, de egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben, valamennyi panasz ügyintézési szakaszban követhetően kezeli és tartja nyilván.

A felvett panaszokat és azok megoldását szolgáló intézkedéseket a Call Center Csoport központi nyilvántartása mellett, a panaszfelvételt kezelő szervezeti egységen belül is nyilván kell tartani a 5. sz. melléklet szerint,

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- b) a panasz benyújtásának időpontját
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát
- d) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

3.2. Befektetési szolgáltatással kapcsolatos panaszok nyilvántartása

A nyilvántartásnak biztosítania kell a pénzügyi eszközök piacairól szóló irányelv magyarországi bevezetésével és a befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatosan felmerült panaszok negyedéves rendszerességgel történő összesítését, biztosítva a nyilvántartásnak havi rendszerességgel történő legújithetőségét (ld. 5. sz. mellékletek kialakítása).

3.3. Adatok bekérése a panaszok ügyintézése során

Különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt.

4. A panasz kivizsgálása

4.1. A panasz kivizsgálásának határideje

A Bank a panasz kivizsgálását és azzal kapcsolatos döntését a jogszabályban előírt határidőkre figyelemmel a 4.4. pontban megjelölt határidőn belül teljesíti. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről tájékoztatja az ügyfelet az indok pontos megjelölésével.

A felmerülő panaszokat – amennyiben ez lehetséges – helyben és azonnal orvosolni kell. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, gondoskodni kell a panasz szabályozott és a szervezeti hierarchiában követhető továbbításáról.

4.2. A panasz kivizsgálásáért felelős terület

Amennyiben lehetséges, figyelemmel kell lenni arra, hogy a panasszal kapcsolatos döntéshozatalban lehetőleg ne vegyen részt a Bank olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

A panasz kivizsgálása, illetve a válaszlevél elkészítése (PSZÁF panaszok esetében is) a kifogásolt eljárásnak, illetve a szerződésnek megfelelő szakmai szervezet feladata. (A panaszok kezelésének sajátosságait panasz típusonként a 6. sz. melléklet tartalmazza.)

Az ÁSZF vagy szerződésekkel kapcsolatos panaszok esetén szakvéleményt kell kérni a Jog, Compliance és Bankbiztonság Területről. Ez alól kivételt jelent, ha a panasz egyértelműen nem az ÁSZF vagy valamely szerződés jogi tartalmával vagy annak végrehajtásával kapcsolatos.

4.3. Vizsgálatba bevonásra kerülő szakértő társterületek

A vizsgálatot végző terület a panasz tartalmától függően be kell vonja azokat a szakértő társterületeket, amelyek a panasz egyes vonatkozásait és annak a Bankra vonatkozó következményeit (pl. jogi, operatív lebonyolítási, szabályozási, piaci szempontok) megfelelően el tudják bíráltni.

A szakértő társterületeknek szakmai állásfoglalásukat a panasz kivizsgálására rendelkezésre álló időn belül kell megadni. Amennyiben ez nem lehetséges úgy azt jelezni kell a panaszt kivizsgáló terület felé.

4.4. Panasz kivizsgálására rendelkezésre álló idő

- Egyszerű panaszok: 3 munkanap,
- Közepes bonyolultságú panaszok: 5 munkanap,
- Bonyolult panaszok: 10 munkanap.
- PSZÁF-on keresztül érkező panaszok: 30 nap

A panasz bonyolultságának megítélése a szakterület feladata. Ha a panaszt a szakterület nem egyszerű panasznak minősíti, úgy az eltérő minősítést jeleznie kell a Call Center Csoport felé. Visszajelzés hiányában a panaszt a Call Center Csoport egyszerű panaszként kezeli, és az átadást követő 4. munkanapon bekéri a hiányzó vizsgálati eredményt a szakmai szervezettől. Ha a szakmai szervezet nem küld értesítést a kivizsgálást eredményéről, és nem indokolja a vizsgálati határidő csúszását, a megindítja az eskalációs eljárást.

4.5. Szükségessé váló intézkedések megtétele

A vizsgálatba bevont szakértő társterület(ek) állásfoglalása alapján a szakterület kezdeményezi a szükséges intézkedések meghozatalát, illetve végrehajtja az elhatározott intézkedéseket. Ilyen intézkedések lehetnek pl. szerződésmódosítás, a hátrányos tranzakció visszavonása vagy az ügyfél kártalanítása.

A szakmai terület kezdeményezheti szabályozás vagy eljárási rend módosítását is, ha szükségesnek látja ezt a további panaszok elkerülésére. Az intézkedés kezdeményezése történhet más, hatáskör szerint az intézkedésért felelős szervezet felé, vagy a hatásköri rend szerint jogosult vezető felé. Az intézkedés kezdeményezését minden esetben a szakterület ügyintézője és a vezetője (fiókvezető, osztályvezető) jegyzi.

4.6. Szükségessé váló eskalációs szintek

4.6.1. *Eszkalációra a következő esetekben van szükség*

- A panasz rendezéséhez szükséges intézkedésre a szakmai terület közvetlen vezetőjének nincs hatásköre,
- A kivizsgálást végző szakmai terület és a bevont szakértő társterületek nem jutnak közös álláspontra a szükséges intézkedésekben,
- Az ügyfél elégedetlen a panasz kivizsgálásának eredményével, vagy a megtett intézkedéssel,
- Olyan a PSZÁF-hoz vagy más felügyeleti szervhez benyújtott és kivizsgálásra a Bankhoz továbbított panaszok esetén, melyeknél a banki válasszal, vagy a megtett intézkedéssel az ügyfél nem volt elégedett,
- A panasz elemzése kapcsán függetlenül a kivizsgálás eredményétől kiderül, hogy az ügyfelek rendszeresen kifogással élnek az adott problémával kapcsolatban.

4.6.2. *Az eskaláció szintjei*

- Az intézkedési hatáskör hiánya miatt eskalált panasz intézését ahhoz a vezetőhöz kell továbbítani, akinek az intézkedés eldöntéséhez a hatáskör megfelelő.
- A kivizsgálás során eltérő szakértői álláspontból származó probléma eskalálása a saját szakmai terület és a szakértő társterület vezetőjéhez történik.
- Az ügyfél elégedetlensége esetén a panaszt és eredményét újbóli kivizsgálásra a területvezetőnek vagy szakterület vezetőnek kell megküldeni.
- Rendszeres panaszt okozó probléma eskalálása az érintett területvezetők felé történik.

Ha az eskaláció első szintjén nem sikerül megoldást találni a panaszolt problémára, úgy az illetékes területvezető kezdeményezésére a Termék-/Értékesítési Csatorna Fejlesztés és Értékesítés Támogatás Törzskar, és a Jog, Compliance és Bankbiztonság Terület vezetőjének megoldási javaslatot kell előterjesztenie a döntési hatáskörrel rendelkező banki vezető részére.

5. A panaszügyben hozott érdemi döntés

A Bank a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva tértivevényes postai küldeményben, vagy személyes átvétel útján, annak panaszos általi igazolásával továbbítja a panaszos részére.

Ha a Bank válaszlevelében jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell.

A Bank a panaszt és az arra adott választ 3 évig köteles megőrizni.

5.1. Szakszerű válasz elkészítése

A válasz elkészítése a szakterület feladata, melyet – ide nem értve a PSZÁF fogyasztóvédelmi eljárásában adott választ - a szakterület közvetlen vezetője e-mailben megküld az ügyfél-kapcsolattartó részére.

5.2. A panasz vagy kifogás elutasítása

Ha a panasz kivizsgálása alapján az a Bank felelőssége szempontjából megalapozatlan, úgy a panaszt magyarázattal, a panasz megoldására vonatkozó javaslattal, udvarias formában el kell utasítani. Az elutasított panasz kezelésére ugyanazok a szabályok vonatkoznak, mint a jogos panaszra.

A panasz elutasítása esetén az ügyfélnek címezett válaszban tájékoztatni kell az ügyfelet arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – a PSZÁF, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásban meg kell adni továbbá a PSZÁF-nak és a Pénzügyi Békéltető Testületnek a levelezési címét.

5.3. Ügyfél értesítése a panaszvizsgálás eredményéről

Az ügyfélnek küldendő válasz kiegészítéséért, az előírt arculati elemekért és a válasz ügyfél részére történő megküldéséért az ügyfél-kapcsolattartó felelős.

Azokban az esetekben, ahol a válasz kötelezettségvállalást (elszámolást) tartalmaz, az ügyfél-kapcsolattartó a komplett választ jóváhagyásra átadja a közvetlen vezetőjének, vagy magasabb kötelezettségi szint esetén a felelős területvezetőnek.

A kötelezettséget tartalmazó válasz esetén az ügyfél részére szóló levél kiküldésére a jóváhagyást követően kerülhet sor. Ebben az esetben az ügyfél részére telefonon vagy e-mailben előzetes információ adható, de kötelezettségvállalás nem tehető.

Amennyiben az ügyfél nem elégedett a Bank elsődleges válaszával, biztosítani kell az azt ellátó szakmai terület munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát.

5.4. A panaszügy lezárása

A felvett panaszokat és azok megoldását szolgáló intézkedéseket a panaszfelvételt kezelő szervezeti egységen belül nyilván kell tartani a 4. sz. melléklet szerint, valamint a központi panaszkezelési nyilvántartásban. Az ügyfélnek adott választ a panaszfelvételt intéző egység munkatársa bejegyzi a nyilvántartásba, és a panasszal kapcsolatos dokumentumokat elhelyezi az adott ügyfél törzsanyagát tartalmazó ügyféldossziában.

6. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők

6.1. Nyilvántartás

A panaszokkal kapcsolatos írásban rögzített dokumentumokat az ügyfél-kapcsolattartó az adott ügyféldossziében őrzi, az ügyféllel fennálló szerződéses jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően.

Az ügyfél-kapcsolattartó a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

6.2. Panaszok általános értékelése

A panaszokról negyedévente értékelést készül. Az értékelés tartalmazza a Call Center Csoport által megküldött negyedéves statisztikát, mely az általa vezetett nyilvántartás adataiból készül, a bankfiókokban nyilvántartott panaszokat és a Jog, Compliance és Bankbiztonság Terület által kezelt PSZÁF és egyéb felügyeleti szervek által kezdeményezett panaszvizsgálatokat. Egyes panasz típusok feltűnő nagysága, vagy emelkedése esetén az értékelés javaslatot tesz a panasz forrás megszüntetésének megvizsgálására.

Azonos típusú halmozott panaszok esetén a központi panaszkezelő szervezet eskalálja a panasz vizsgálatot.

6.3. Befektetési szolgáltatással kapcsolatos panaszok összesítése

„A pénzügyi eszközök piacairól szóló 2004/39/EK Irányelv” (az irányelv angol elnevezése alapján a továbbiakban MiFID - **M**arkets **i**n **F**inancial **I**nstruments **D**irective) magyarországi bevezetésével, és a befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatosan felmerült panaszok összesítését negyedévente a Call Center Csoport a Compliance Officer részére megküldi.

6.4. Általános intézkedések a hasonló panaszok elkerülésére

Amennyiben a negyedéves értékelés alapján a Call Center Csoport javaslatot tesz a panasz forrás megszüntetésére, úgy a Bank érintett szervezeti egységeinek vezetői, vagy az általuk kijelölt banki dolgozók teamet hoznak létre. A team felelős a panasz forrás megszüntetésére szóló javaslat elkészítéséért és annak végrehajtásáért.

A Marketing és Kommunikáció Törzskar a kidolgozott intézkedések ügyfél-kommunikációjához elkészíti a szükséges tájékoztatókat.

7. A PSZÁF fogyasztóvédelmi eljárása

A PSZÁF a pénzügyi szervezeteket érintő fogyasztói bejelentések kapcsán vagy hivatalból fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményez, amely során ellenőrzi a PSZÁF törvény, [a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény](#) rendelkezéseinek, [a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvény](#) rendelkezéseinek, továbbá [az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások](#), valamint [az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló törvény](#) rendelkezéseinek betartását.

A PSZÁF által indított fogyasztóvédelmi eljárásban a panaszt annak beérkezésétől számított harminc napon belül kell a Jogi Osztálynak megválaszolni. Ha a panasz vizsgálatának megalapozása érdekében indokolt, e határidő kérelemre legfeljebb tizenöt nappal a PSZÁF által meghosszabbítható, amiről a PSZÁF a panaszost az eredeti határidő lejárta előtt tájékoztatja.

A PSZÁF a panaszost és az érintett pénzügyi szervezetet meghallgathatja, valamint tőle további felvilágosítást és információt kérhet. A panaszos kérheti, hogy ne fedjék fel személyét, illetve azt a tényt, hogy panasszal élt a Felügyelethez.

8. A panasz-ügyintézési tevékenység ellenőrzése

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete ellenőrzési tevékenysége során vizsgálhatja a panaszügyintézés gyakorlatát és jogszabályoknak való megfelelését az egyes pénzügyi szervezeteknél, illetve a pénzügyi szektorokban és ellenőrzési tevékenységének általános tapasztalatait a panasz ügyintézési tevékenység továbbfejlesztése érdekében nyilvánosságra hozhatja.