

A DUNA TAKARÉK BANK Zrt. Igazgatósága által 104/2016/IG számon jóváhagyott szabályzat

A DUNA TAKARÉK BANK ZRT. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA



Hatályos: 2017. január 02-től

Csicsáky Péter
vezérigazgató

Tartalomjegyzék

I. Bevezető	3
II. A Szabályzat jogi háttere.....	3
III. Fogalmak	4
1.) Fogyasztó	4
2.) A panasz.....	4
3.) A panaszos	4
IV. Az ügyfélszolgálat ellátása, fogyasztók tájékoztatása	5
o Ügyfelek tájékoztatása	6
o Szerződéskötés előtti tájékoztatási kötelezettség.....	7
o Szerződéskötést követő tájékoztatási kötelezettség.....	8
V. A panaszkezelés alapelvei	8
VI. A panaszkezelést ellátó szakmai terület meghatározása.....	9
VII. Panaszbejelentés, panaszügyintézés	9
VIII. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai	12
IX. A panasz nyilvántartása	13
X. Jogorvoslat	15
XI. Panaszkezelési folyamat ellenőrzése, elemzése.....	18

I. Bevezető

A DUNA TAKARÉK BANK Zrt. (továbbiakban Bank) számára kiemelten hangsúlyos kérdés, hogy ügyfelei minden szempontból elégedettek legyenek szolgáltatásaival és ügyintézésével. Ennek érdekében legjobb tudása szerint igyekszik biztosítani ügyfeleinek gyors, magas színvonalú, az ügyféligenyek figyelembe vételével (természetesen a jogszabályi és szakági előírások keretei között) történő kiszolgálását.

Ezen igyekezet ellenére előfordulhatnak olyan esetek, amikor az ügyfelek az ügyfélszolgálati tevékenységgel, eljárással, vagy konkrét szolgáltatással kapcsolatban panasszal kívánnak élni.

A Bank jelen szabályzatával kívánja elősegíteni az ügyfelek panaszainak gyors, egyszerű, hatékony kezelésének folyamatát és biztosítani, a panaszok, vélemények megfelelő fórumokhoz juttatását, eredményes megoldását. A Bank üzleti tevékenysége során alapvető követelmény az ügyfelek felvetéseinek kivizsgálása, a feltárt hibák orvoslása. A panaszbejelentések rögzítésre kerülnek, rendezésüket a Bank kiemelt feladatként kezeli. A benyújtott bejelentések, kérelmek, észrevételek az ügyvezetés által rendszeresen értékelésre kerülnek mely tapasztalatok eredményei felhasználásra kerülnek a szolgáltatások és az ügyfélkezelés fejlesztésére.

Jelen szabályzat tartalmazza a Bank által követendő fogyasztóvédelmi elveket, melyeket a jogszabályokkal összhangban azokkal kiegészítetten kell alkalmazni.

Általános fogyasztóvédelmi elvként a Bank felelős szolgáltatóként végzi tevékenységét, fokozott figyelmet fordít a fogyasztói érdekek és jogok védelmére. A fogyasztókért folytatott piaci verseny során fokozott figyelmet fordít az általa nyújtott szolgáltatások minőségére. A fogyasztóvédelmi előírásoknak való megfelelést szem előtt tartva törekszik arra, hogy a fogyasztó tényleges igényeit, körülményeit és pénzügyi ismereteit is mérlegelve, a fogyasztó számára leginkább megfelelő, hosszú távon is vállalható és teljesíthető kötelezettségekkel járó pénzügyi terméket, szolgáltatást kínáljon. A Bank figyelembe veszi a koruk, szellemi, vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott fogyasztók érdekeit.

II. A Szabályzat jogi háttere

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.),
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény,
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény,
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.),
- a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény,
- A Magyar Nemzeti Bank elnökének 28/2014.(VII.23.) MNB rendelete a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról,
- a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének 15/2001. számú a fogyasztók pénzügyi szervezetek általi tájékoztatásáról szóló ajánlása,

- a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 11/2012. (XI. 8.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról
- A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 1/2011.(IV.29.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek számára az általános fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról

III. Fogalmak

1.)Fogyasztó

A.)

Az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy (a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény /Hpt./ megfogalmazása szerint).

B.)

Az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, továbbá a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki, illetve amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje (a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény /Fgy tv./ megfogalmazása szerint).

A Bank valamennyi ügyfele (pl. akivel egy adott jogviszony létrejön, aki számára a Bank szolgáltatást teljesít), beleérte azt is, aki a Bank szolgáltatásaival, termékeivel kapcsolatos tájékoztatás, reklám vagy ajánlat címzettje.

2.) A panasz

Panasz a Bank magatartásával, tevékenységével, vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem, vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Bank eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét panaszbejelentésként megfogalmazza. A panasz egyéni vélt, vagy valós (érdek vagy jog) sérelem megszüntetésére irányul.

Nem minősül panasznak, ha a fogyasztó/ügyfél a Banktól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

3.) A panaszos

1. Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy más szervezet, aki/amely a Bank szolgáltatását igénybe veszi, illetve a Bankkal bármilyen, a Bank üzleti tevékenysége körébe szerződést köt.

A panaszos általában a Bank ügyfele, panaszosnak tekintendő azonban az is, aki a Bank eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl.: reklám, ügyintézői magatartás) kapcsolatban kifogásolja.

2. A panasz képviselő, vagy meghatalmazott útján történő bejelentése esetén a Bank vizsgálja a bejelentő eljárási jogosultságát.

2./a. A képviselő a képviseleti jogosultságot igazoló dokumentumok eredeti példányát (30 napnál nem régebbi cégkivonat, nyilvántartásba vételről szóló határozat, aláírási címpéldány stb.) köteles bemutatni a Banknak.

2./b. A meghatalmazottként eljáró bejelentő a jogszabályi előírásoknak megfelelő alakszerűséggel kiállított, eredeti írásbeli meghatalmazással köteles igazolni eljárási jogosultságát. A meghatalmazáson közjegyzői vagy ügyvédi ellenjegyzés avagy két tanú aláírása szükséges. A Bank az 1. számú mellékletet képező meghatalmazás mintát elérhetővé teszi honlapján valamint az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségekben.

A felsorolt dokumentumok bemutatása nélkül a képviselő vagy meghatalmazott bejelentése a Bankkal szemben nem tekinthető joghatályosnak, az alapján nem köteles a panasz kivizsgálására.

A nem személyesen tett vagy az ehhez való jogosultság igazolására nem alkalmas módon történő bejelentés esetén a Bank kérheti a panaszbejelentés utólagos megerősítését az ügyféltől.

Képviselő/Meghatalmazott útján történő bejelentés esetén a panaszügyintézés során minden értesítést, döntést a meghatalmazottal (képviselővel) kell közölni.

IV. Az ügyfélszolgálat ellátása, fogyasztók tájékoztatása

A Bank valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyisége ügyfélszolgálatnak minősül.

Az ügyfélszolgálat működtetéséért az adott egység vezetője a felelős.

Az ügyfélszolgálat megvalósulhat:

- szóban (telefonon, illetve személyesen),
- írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levelezőrendszeren)

Követelmények az ügyfélszolgálattal szemben:

- az ügyfélszolgálati helyiség legyen a körülményekhez mérten könnyen elérhető, illetve az ott nyújtott szolgáltatások legyenek könnyen igénybe vehetők,
- a fogyasztók kérdéseire gyors, pontos, közérthető válaszokat kell adni, és a problémáikat a legegyszerűbb, leggyorsabb eljárásban rendezni, hogy a fogyasztók idejét a lehető legkisebb mértékben vegyék igénybe,
- az ügyfélszolgálat a fogyasztóval folytatott kommunikáció során mindig figyeljen a diszkrécióra, különös tekintettel a panaszos ügyek intézésekor,
- az ügyfélszolgálati helyiségben a fogyasztók tájékozódását és tájékoztatását elősegítő információs anyagokat kell elhelyezni,

- az ügyfélszolgálati helyiségben kell/lehet biztosítani a létrejött jogviszonyhoz közvetlenül kapcsolódó, valamint a fogyasztó jogait érintő dokumentumok hozzáférését, az ezekbe történő betekintést, figyelemmel a banktitokra és más korlátozó feltételekre is,
- közérthető, egyértelmű és részletes tájékoztatást kell adni írásban – a szerződés megkötése előtt – az esetleges fogyasztói panaszokkal foglalkozó szervekről (megnevezésük, címük),
- az ügyfélszolgálati tevékenységet érintő változásokról (cím, telefonszám, munkarend változása, stb) hirdetmény/közlemény útján tájékoztatni kell az ügyfeleket.

o Ügyfelek tájékoztatása

A Bank munkatársai az ügyfelek tájékoztatása során a következő szabályoknak megfelelően kötelesek eljárni:

- Az ügyfeleknek eljuttatott információknak tisztességesnek, közérthetőnek és egyértelműnek kell lennie, hogy a tájékoztatás (ideértve a marketingközleményeket) sem megjelenési formájában sem tartalmában ne legyen félrevezető vagy félreérthető.
- A marketingközlemények marketingjellegének felismerhetőnek kell lennie.
- A tájékoztatás akkor tekinthető félrevezetőnek, ha akár megjelenési formájában, akár tartalmi elemeiben félreérthető, vagy valamely - a szolgáltatás lényegét érintő - információ tekintetében hiányos és ezáltal az ügyfelek, illetve címzettek megtévesztésére alkalmas, függetlenül attól, hogy a tájékoztatást nyújtó személy félrevezetőnek ítéli vagy szánja-e a tájékoztatást.
- Ha a tájékoztatás (pl. a várható hozam vonatkozásában) számszerű előrejelzéseket tartalmaz, az ügyfelek tudomására kell hozni egyértelműen és figyelemfelhívásra alkalmas módon azt, hogy ezek az előrejelzések csak tájékoztató jellegűek.
- Az ügyfelek tájékoztatása az ügyfélforgalom számára szolgáló helyiségek nyitvatartási rendjéről a bejáratnál elhelyezett felirat útján történik.
- Biztosítani kell a termékismertetés során elmondott és a megkötendő szerződésbe foglalt feltételek közötti összhangot.
- Külön figyelmet kell fordítani a tájékoztatás során:
 - az érdekeit csak korlátozottan képviselni képes fogyasztókra (gyermek, idős, fogyatékos, stb.), és
 - az e körben folyósított termékekkel kapcsolatos tájékoztatás megadására,
 - az összetett, bonyolult és újdonságokkal bíró termékekkel kapcsolatos ismertetésekre,
 - az ügyfélhez valamely nem hagyományos terjesztési csatorna (pl. internet) segítségével eljuttatott pénzügyi termékek terjesztésének a körülményeire.

A jogszabályra történő hivatkozás esetén a fogyasztó kérésére a jogszabályi helyet ismertetni kell és ehhez közérthető magyarázatot kell adni.

Írásbeli hirdetés során a dokumentumok az olvashatóságot biztosító módon készüljenek.

Számszerű előrejelzések közzétevése esetén jelezni kell, hogy csak tájékoztató jellegűek az adatok (pl. várható hozam). A tájékoztatás félrevezető adatot, téves következtetésre alkalmas elemzéseket nem tartalmazhat.

Reklám útján történő tájékoztatás esetén:

- a reklám egyértelmű, közérthető és jól áttekinthető, olvasható legyen,
- tartalmazza a Bank pontos megnevezését, szükség szerint az érintett egység(ek) címét, stb.,
- a kínált termék azonosítására alkalmas információt vagy jogszabályban előírt kötelező adatot (pl. THM).

o Szerződéskötés előtti tájékoztatási kötelezettség

A Bank minden alkalmazottját fokozott tájékoztatási, együttműködési kötelezettség terheli a fogyasztóval szemben a szerződés megkötését megelőzően. Ebből eredően a fogyasztó részére részletes, alapos tájékoztatást kell adni, amely legyen közérthető, és ne tévessze meg a fogyasztót. Ügyfélkapcsolatokért felelős vagy az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban álló szervezeti egység érintett munkatársainak az alábbi szabályoknak is eleget kell tenniük:

- A szerződések megkötése előtt - az ügyfél konkrétan felvázolt igényei alapján - teljes körűen kötelesek tájékoztatni az ügyfelet - a megkötendő szerződést érintő minden lényeges körülményről, így különösen:
 - a pénzügyi termék tömör, közérthető leírása (kondíciók, kamatozás, összeg, futamidő);
 - a pénzügyi termékkel kapcsolatos esetleges kockázatok megítélését lehetővé tevő információkról;
 - a szerződéssel összefüggésben az ügyfelet terhelő díjakat, költségeket tételesen felsorolva, továbbá azon díjelemek (költségelemek) felsorolását, amelyek mértéke a futamidő alatt változhat, a változásra okot adó körülmény megjelölésével;
 - a feleket megillető jogokról és kötelezettségekről;
 - a terméket kínáló pénzügyi intézmény megnevezését;
 - a termékhez való hozzájutás, az igénylés feltételeit.
- Külön fel kell hívniuk a figyelmet az adott pénzügyi termék esetében a szokásosnak tekinthetőnél nagyobb kockázatra.
- Kötelesek könnyen hozzáférhetővé tenni az általános szerződési feltételeket és a jogszabály által nyilvánosságra hozni rendelt adatokat (mint például az egységesített betéti kamat mutatót, az egységesített értékpapír hozam mutatót és a teljes hiteldíj mutató számítását), melyek az ügyfélszolgálat előterében található információs állványokon is elhelyezésre kerülnek. Ezen előírásnak - kötelezettség formájában - a kapcsolódó szabályzatokban is meg kell jelennie és az egyes szakterületek munkatársainak az abban foglaltak szerint kell eljárniuk.
- Az ügyféllel kötött szerződésnek tartalmaznia kell a Bank által teljesítendő rendszeres és rendkívüli tájékoztatás szabályait (a tájékoztatás módját és idejét stb.).
- Kötelesek elegendő időt biztosítani az ügyfélnek a szerződés-tervezet és a kapcsolódó dokumentumok áttanulmányozására.
- Kötelesek felhívni a figyelmet arra, ha a Bank a szerződésben kiköti az egyoldalú szerződésmódosítás lehetőségét, továbbá a Bank mindig részletezze azokat a közgazdasági, piaci indokokat, melyek alapján élhet az egyoldalú szerződésmódosítás lehetőségével.
- Legkésőbb a szerződés megkötése előtt, de minden esetben a szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtt kellő időben, világos és egyértelmű módon köteles az ügyfelet tájékoztatni arról, hogy a Bank aláírta a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról szóló Magatartási Kódexet, egyúttal meg kell adni a Magatartási Kódex ingyenes internetes elérhetőségét (www.dunatakarek.hu)
- Tájékoztatniuk kell az ügyfelet a szerződés minden olyan lényeges feltételéről, amely jogszabály alapján válik a szerződés részévé.
- Feladata a legfontosabb adatvédelmi tudnivalók ismertetése.
- Kötelesek lehetővé tenni az ügyfélre vonatkozó nyilvános információk megismerését.

o Szerződéskötést követő tájékoztatási kötelezettség

Az ügyfélkapcsolatokért felelős, illetve az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban álló munkatársak az ügyfelet a szerződés megkötését követően tájékoztatni kötelesek az alábbiakról:

- a szerződéssel kapcsolatos kérdéseivel hová fordulhat;
- panaszával hová fordulhat;
- pénzügyi szolgáltatások esetén tájékoztatni kell az ügyfelet, hogy folyamatos szerződések esetében a Bank köteles az ügyfél részére
 - a) legalább évente egy alkalommal, valamint
 - b) hitelszerződések esetén a szerződés lejártakor egyértelmű, közérthető és teljes körű írásbeli kimutatást (kivonat) küldeni.
- Tájékoztatni kell az ügyfelet arról, hogy - saját költségére - a kérést megelőző öt évben végrehajtott egyedi ügyletekről kimutatást kérhet. Az ilyen kimutatást a pénzügyi intézmény legkésőbb kilencven napon belül köteles az ügyfélnek írásban megküldeni.

V. A panaszkezelés alapelvei

- 1.** A Bank a panaszok kivizsgálását és az azzal kapcsolatos döntések meghozatalát a jogszabályokban előírt határidőkre figyelemmel teljesíti.
- 2.** A felmerülő panaszokat lehetőség szerint helyben és azonnal rendezni kell. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos nem fogadja el a felvázolt megoldást, gondoskodni kell a panasz szabályozott, a szervezeti hierarchián belül követhető kezeléséről.
- 3.** A Bank a panaszbejelentéseket egységes elvek szerint kialakított áttekinthető rendszerben, valamennyi panasz-ügyintézési szakaszban követhető módon kezeli és tartja nyilván. Az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére a Bank tájékoztatást ad arról, hogy az eljárás milyen szakaszban van.
- 4.** A Bank a panaszügyintézés rendszerét és folyamatát úgy határozza meg, hogy a panaszkezelés során egyértelműen azonosíthatóak legyenek az egyes eljárási szakaszok és a felelős személyek. A Bank a panasz kivizsgálásáért a fogyasztóval szemben külön díjat nem számíthat fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
- 5.** A panaszkezelés során biztosítani kell, hogy a panaszügyintézéssel foglalkozó munkatársak széleskörű és alapos szakmai ismeretekkel, az ügyfélszolgálati munkához szükséges készséggel és képességgel rendelkezzenek.
- 6.** A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt az a munkavállaló, aki a sérelmezett intézkedésben, vagy döntésben részt vett.
- 7.** A panaszügyben hozott érdemi döntését a Bank pontos, közérthető módon közli a panaszossal, elutasítás esetén egyértelműen indokolva azt. Amennyiben döntésében jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett ismerteti az érdemi rendelkezést is. A panasz elutasítása esetén azzal egyidejűleg tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési, jogorvoslati lehetőségekről.

8. A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézését.

VI. A panaszkezelést ellátó szakmai terület meghatározása

Panaszügyek intézése – a panaszbejelentés helyétől és jellegétől függően -a fiókokban és a Bank központjában történik.

A panaszügyintézés során biztosítani kell az azt elvégző szakmai terület munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát.

Pártatlanságot és az elfogulatlanságot a régióvezetők, valamint az egyes szakterületek osztályvezetői és ügyvezetői biztosítják.

VII. Panaszbejelentés, panaszügyintézés

1. A panasz bejelentésére a Bank a vonatkozó jogszabályi előírások és az ügyfelek igényei alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget is nyújt:

A Bank biztosítja, hogy az ügyfél panaszát
-szóban

1. személyesen,
2. telefonon, vagy

- írásban

1. személyesen vagy más által átadott irat útján,
2. - postai úton,
3. telefaxon, vagy
4. elektronikus levélben

közölhesse.

2. A Banknál

a) a szóbeli panaszt valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében, ennek hiányában a székhelyén minden munkanapon 8 órától 16 óráig lehet tenni.

b) telefonon közölt szóbeli panaszt a hét első munkanapján 8 órától 20 óráig, a többi munkanapon a fiókok nyitvatartási ideje alatt lehet bejelenteni.

c) elektronikus eléréssel történő panaszbejelentés esetén - üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – a Bank folyamatosan fogadja a bejelentéseket.

3. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Bank - a hálózati terheltség függvényében biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. A Bank és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a panasz bejelentési telefonvonalon (06-40-99-00-99) a Bank hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. A Bank az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített, hitelesített jegyzőkönyvet.

4. A szóbeli panasz esetén

Bankunk a panaszt azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja.

Ha a panasz azonnali orvoslása nem lehetséges, vagy amennyiben az ügyfél a személyesen vagy telefonon közölt szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, további kivizsgálás szükséges, ekkor közölni kell a panasz azonosítására szolgáló adatot. Bankunk a panaszról és azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet (szabályzat 6. sz. melléklet, panasz bejelentő jegyzőkönyv) vesz fel, azt a panasszal aláírhatja és annak másolati példányát részére átadja. Tájékoztatja az eljáró ügyintéző a panaszost a panaszát kezelő szervezeti egység elérhetőségéről. (Duna Takarékszövetkezet Zrt. Győri Üzleti Központ, 9022 Győr, Árpád u. 93.) Telefonon közölt panaszbejelentés esetén pedig a jegyzőkönyvet postai úton a közlést követő 30 napon belül az indokolással ellátott panasz kivizsgálását tartalmazó levéllel egyidejűleg megküldi a panaszosnak..

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) a panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítése,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – az ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

Egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint kell eljárni.

5. Az írásbeli panaszbejelentés történhet:

- a Bank által rendszeresített panasz bejelentő nyomtatványon, ami elérhető a fiókokban, illetve a Bank és az MNB honlapjáról interneten letölthető. (szabályzat 2. számú melléklete, panasz bejelentő nyomtatvány)
- ügyfél által írt egyedi levélben, amennyiben az ügyfél azonosítására szolgáló adatai megadásra kerültek.

Az írásos panasz benyújtása (megküldése) történhet:

- személyesen: A személyesen benyújtott írásbeli panaszt a Bank központi titkársága illetve az érintett fiókja iktatja, aláírásával az átvételt igazolja és a bejelentés egy másolati példányát az ügyfélnek átadja. Az eredeti példány haladéktalanul a fogyasztóvédelmi kapcsolattartónak az üzleti központ címére megküldésre kerül. Mindemellett legkésőbb a panasz beérkezését követő munkanapon szkennelve a fogyasztóvédelmi kapcsolattartó panasz@dunatakarek.hu e-mail címére is továbbítani kell a teljes iratanyagot.

- postai úton, faxon: A postai úton és faxon keresztül beérkezett panaszokat az iktatási rendnek megfelelően iktatni kell, majd haladéktalanul a fogyasztóvédelmi kapcsolattartónak az üzleti központ címére azt eredetiben meg kell küldeni. Mindemellett legkésőbb a panasz beérkezését követő munkanapon szkennelve a fogyasztóvédelmi kapcsolattartó panasz@dunatakarek.hu e-mail címére is továbbítani kell a teljes iratanyagot.

- e-mailben: érkező panasz a panasz@dunatakarek.hu e-mail címre azonnal megküldésre kerül.

A Bank lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához – a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett – formanyomtatványt alkalmazzon (panaszbejelentő nyomtatvány). A Bank köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

6. A központba beérkezett iktatott és nyilvántartásba vett panaszt a fogyasztóvédelmi kapcsolattartó minden esetben továbbítja az Igazgatóság Elnöke részére. Az Elnök mérlegeli a panasz súlyát és a kivizsgálás módját (pl. szakmai állásfoglalást kér, belső ellenőrzési célvizsgálatot rendel el, stb.), kijelöli az ügyben eljáró felelős vezető személyt is. Panaszügyek kivizsgálásával az Elnök a fogyasztóvédelmi kapcsolattartót bízta meg. Az Igazgatóság Elnökének akadályoztatása esetén az SZMSZ-ben rögzített helyettesítési rend lép életbe.

7. A Bank az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz beérkezését követő harminc naptári napon belül önálló válaszlevélként küldi meg az ügyfélnek. Válaszában részletesen kitér a Bank teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára. A Bank a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás – a panasz tárgyától függően – tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, és valamennyi, a szerződéses, illetve tagsági jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

Amennyiben a panaszügy a Banktól elvárható gondos és szakszerű ügyintézés ellenére a törvény által előírt határidő alatt – az ügy bonyolultsága, információk hiánya, vagy az ügyfél magatartása miatt – nem zárható le, erről a panaszost az ok megjelölésével írásban tájékoztatni kell.

Írásbeli panaszüggyel kapcsolatban reagálást, választ, intézkedést csak és kizárólag az Igazgatóság Elnöke, a Bank Vezérigazgatója, illetve az általuk kijelölt vezető tehet.

8. Amennyiben az ügyfél olyan adatra, vagy iratra alapozza panaszbejelentését, amelyek nem állnak a Bank rendelkezésére és azok nélkül megalapozott érdemi döntés nem hozható, annak közlésére, benyújtására a Bank az adat, irat pontos megjelölésével, megfelelő határidő tűzésével köteles az ügyfelet írásban felhívni. Felhívásának tartalmaznia kell az arra való figyelmeztetést is, hogy a hiánypótlás teljesítése nélkül a panasz nem bírálható.

Nem kérhető olyan adat, vagy dokumentum, amely a vonatkozó előírások szerint a Bank nyilvántartásában rendelkezésre kell, hogy álljon. Amennyiben a Banknak az ügyfélnél rendelkezésre álló további - így különösen az ügyfél azonosításához szükséges, a panasszal érintett

jogviszonnal kapcsolatos – információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

9. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt, továbbá az azonosíthatatlan személy által tett panasz vizsgálata mellőzhető.

10. Ha a panasz kivizsgálására nem a Bank jogosult, a panaszt a beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni. Az áttételről a panaszost az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell.

VIII. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

1. A szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat 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,
- 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.

2. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

IX. A panasz nyilvántartása

A Bank a panaszokról, magáról a panaszkezelésről és annak eredményéről a központban nyilvántartást vezet. A Bank a panaszkezeléssel összefüggő nyilvántartást úgy köteles kialakítani, hogy abból a válaszadási határidő és annak betartása egyértelműen megállapítható legyen.

A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy a Bank

- a) a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa,
- b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa,
- c) megvizsgálhassa, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra,
- d) eljárást kezdeményezhessen a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára és
- e) összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

A Bank központjában a panaszbejelentést és a panaszhoz tartozó iratokat összefűzve, külön évenként, növekvő sorszám szerint kell tárolnia.

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.

A nyilvántartás tartalmazza:

- 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) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

A panaszt és a panaszhoz kapcsolódó választ a Bank 3 évig a központjában megőrzi és azt az MNB felszólítására a Felügyeletnek bemutatja.

A panasz nyilvántartása a Bank központjában a szabályzat 3. számú melléklete szerinti adattartalmú Központi nyilvántartó lapon is megtörténik elektronikus formában. A Bank panaszkezeléssel megbízott munkatársa a panaszokról elektronikus iktatókönyvet vezet.

A benyújtott panaszokat érkeztetni és iktatni kell, amennyiben a panasz kivizsgálására azonnal nincs lehetőség. Ha a panasz a fiókhoz érkezik, az eredeti kitöltött és aláírt példányt soron kívül meg kell küldenie a központnak. A szóbeli és írásbeli panaszok esetében is a panaszbejelentő lapot fel kell venni.

A válaszlevél másolata amennyiben szükséges az érintett fióknak és a régió vezetőknek tájékoztatásul, vagy további intézkedés céljából megküldésre kerül. Ha további intézkedésre kap utasítást az adott szervezeti egység, úgy annak végrehajtásáról a központot írásban tájékoztatni kell.

X. Jogorvoslat

Fogyasztónak minősülő ügyfél esetén

1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

- a) Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT), a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén;
- b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához, fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén;
- c) bírósághoz.

A Bank az elutasító döntésében feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, telefonszámát, a Magyar Nemzeti Bank levelezési címét, telefonszámát, valamint 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 elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségét is.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület (8. sz. melléklet), illetve a MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (7. sz. melléklet) előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

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

Ha a Bank álláspontja szerint a panasz jogorvoslat szempontjából a PBT és MNB hatáskörét is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatnia kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része melyik jogorvoslati fórumhoz tartozik.

Fenti tájékoztatást figyelemfelhívásra alkalmas módon kell megtenni.

Fogyasztónak nem minősülő ügyfél esetén

A fogyasztónak nem minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén a Bank tájékoztatja, hogy panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

Jogorvoslati fórumok

- 1.) A **Magyar Nemzeti Bankhoz (MNB)** lehet írásbeli fogyasztói kérelemmel fordulni jogszabálysértés esetén, amennyiben a Bankkal nem sikerült a jogvitát megoldani. Amennyiben a vita rendezésére tett korábbi kísérlete a Banknál eredménytelen volt, úgy írásbeli, saját kezűleg aláírt, vagy az Ügyfélkapun keresztül benyújtott kérelemmel lehet az MNB-hez fordulni. (fogyasztói kérelem az MNB-hez, 6. számú melléklet) Válaszadási határidő 3 hónap, amely egy alkalommal 30 nappal meghosszabbítható. A kérelemhez csatolni kell azokat az iratokat, amelyek alátámasztják, hogy korábban Bankunknál megkísérelte a kifogás rendezését.

Fontos tudni azonban, hogy a Magyar Nemzeti Bank (MNB) csak jogszabálysértés (pl. panaszára a pénzügyi szolgáltatótól 30 napon belül nem kapott választ, vagy Bankunk valamely jogszabályon alapuló tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, esetleg tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott) esetén járhat el.

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ elérhetősége:

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Központi levélcím: H-1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.
Telefon: 06-40-203-776
Központi fax: (36-1) 4899-102
email: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
Webcím: <http://felugyelet.mnbb.hu>

Egyedi szerződéses jogvitákban - így különösen szerződés megkötése, érvényessége, megszűnése - nem az MNB-nek, hanem a Pénzügyi Békéltető Testületnek van hatásköre.

- 2.) A **Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)** feladata a fogyasztó és a pénzügyi szervezet között létrejött pénzügyi tárgyú szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügyek bírósági eljáráson kívüli rendezése (szerződés jogvita). A PBT eljárását írásbeli kérelemmel kezdeményezheti. Előnye a hagyományos bírósági eljárásokhoz képest, hogy a PBT eljárása során eljárási díj, illeték nem terheli a fogyasztót. Az eljárás során azonban adódhatnak olyan költségek, amelyek a felek oldalán a PBT eljárásának igénybevételeivel összefüggésben igazoltan merültek fel. Az eljárás költségét az a fél viseli, akinek terhére a tanács az ügyet eldöntötte. Az eljárás a megindulását követő 90 napon belül lezárul. Indokolt esetben ezt a határidőt a PBT elnöke legfeljebb 30 nappal meghosszabbíthatja.

A Magyar Nemzeti Bank, illetőleg a PBT eljárásával kapcsolatosan felhívjuk arra is a figyelmet, hogy eljárási jogkörük nem terjed ki a pénzügyi szolgáltató munkatársának magatartásával kapcsolatos kifogásokra, továbbá a hitelkérelem elbírálásának, elutasításának felülvizsgálatára.

PBT elérhetőségei:

- **Cím:** 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
- **Levélcím:** H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.
- **Telefon:** +361-489-9700
- **E-mail:** pbt@mnbb.hu

- 3.) Polgári peres **bírósághoz** szerződéses jogvita esetén lehet fordulni. Amennyiben vitarendezési fórumként a bíróságot választja, akkor azt követően már nem lehet igénybe venni a PBT eljárását.

XI. Panaszkezelési folyamat ellenőrzése, elemzése

1. A Bank panaszügyi nyilvántartását oly módon alakítja ki és kezeli, hogy az alkalmas legyen a panasz-ügyintézési eljárás kontrollálására, statisztikák és kimutatások készítésére, amelyek célja – többek között - a panaszkezelés hatékonyságának mérése, növelése.

2. A Bank a panaszkezelési eljárást az egyes szakaszokhoz kapcsolódó panasz ügyintézési tevékenységet időközönként ellenőrzi annak érdekében, hogy biztosítsa a panaszkezelési gyakorlat jogszabályoknak és a jelen szabályzat előírásainak való megfeleléseit.

3. A Bank időszakonként felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, üzletágakat, vagy egyéb működési területeket és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket. Az összegzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.

A Bank a panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét az ügyfelek igényeinek és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti. Rövid, információs tájékoztatót készít a panaszkezelésről, mely az ügyfelek számára nyitva álló helyiségekben elérhető, továbbá amely jelen szabályzat 5. számú mellékletét képezi.

Az ügyvezetés időszakonként tárgyalja a panaszügyeket, a tanulságokról tájékoztatja a fiókhálózatot és a dolgozókat, illetve a panasz megismétlődésének elkerülésére utasításokat adhat ki.

Igazgatóság és a Felügyelő Bizottság félévente tárgyalja a Bankhoz beérkezett panaszügyekről készült beszámolót.

A Belső Ellenőrzési Osztály az FB által jóváhagyott középtávú és éves munkatervnek megfelelően vizsgálja a panaszügyeket.

Az ügyfél panaszbejelentéssel és azzal kapcsolatos kérelmeivel az alábbi elérhetőségeken fordulhat a Bankhoz :

- DUNA TAKARÉK BANK Zrt. Üzleti Központ 9022 Győr, Árpád u. 93. valamint a Bank fiókjai (4.sz. melléklet fiókok listája és elérhetősége).
- Telefonon történő bejelentés esetén a 06-40-99-00-99 telefonszámon a hét első munkanapján 8.00-20.00 óra között, a többi munkanapon a fiókok nyitvatartási ideje alatt.
- E-mailben a panasz@dunatakarek.hu elektronikus levelezési címen. Az e-mail cím a Bank honlapján is közzétételre kerül.
- Faxon a 06-96-514-450 faxszámon

Jelen szabályzat és mellékletei a Bank központjában és a fiókokban kifüggesztésre kerül, valamint a www.dunatakarek.hu honlapon megtekinthető.

Záró rendelkezés

A 19/2014. számú IG szabályzat hatályon kívül helyezi a korábban, azonos címen kiadott 10/2014/IG. (03.27.) sz. szabályzatot. A szabályzat hatályba lépésének napjától az ügyfelek panaszainak kezelése során a jelen Panaszkezelési Szabályzat rendelkezéseit és a mellékletét képező nyomtatványokat kell alkalmazni, mely 2017. január 02-től hatályos, mellyel egyidejűleg hatályát veszti a korábban elfogadott 2/2016/IG számú szabályzat.

Felülvizsgálatának legkésőbbi időpontja 2018. január 01., melynek elvégzéséért a Compliance Officer osztály a felelős.

XI. Mellékletek:

1. számú melléklet meghatalmazás minta
2. számú melléklet panasz bejelentő nyomtatvány
3. számú melléklet központi nyilvántartó lap
4. számú melléklet fióklista
5. számú melléklet panaszkezelési tájékoztató
6. számú melléklet panasz bejelentő jegyzőkönyv
7. számú melléklet fogyasztói kérelem az MNB-hez
8. számú melléklet fogyasztói kérelem a PBT-hez