



## **Panaszkezelési szabályzat**

Hatályos: 2010. április 30.

## **I. Általános alapelvek:**

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

A panasz ügyintézési szabályzat alapelve:

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

## **II. A panasz**

1. Panasz a Bank tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Bank eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.
2. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Banktól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

## **III. A panaszos**

1. Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a Bank szolgáltatását igénybe veszi, a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás, vagy ajánlat címzettje.
2. A panaszos általában ügyfele a Banknak, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a Bank eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.
3. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Bank vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén 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 Bank közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

## **IV. A panaszügyintézés ellátó szakmai terület meghatározása**

1. A Bankon belül a panaszügyintézés az ügyfélszolgálat végzi.
2. A panaszügyintézés során, amennyiben az ügyfél a Bank elsődleges válaszával nem elégedett, az ismételt válaszadással kapcsolatosan is biztosítani kell az elbírálást végzők pártatlanságát és elfogulatlanságát.

## **V. A panasz felvétele**

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

1. A panasz benyújtására az alábbi módokon van lehetőségük az ügyfeleknek:

- Interneten 0-24 óráig a Bank honlapján keresztül ([www.magnetbank.hu](http://www.magnetbank.hu)) az „írjon nekünk” menüpontban, vagy elektronikus levélben a [panasz@magnetbank.hu](mailto:panasz@magnetbank.hu) e-mail címen;
- Telefonon a (06 40) 204-060 telefonszámon hétfőnként 8-20 óráig, keddtől péntekig 8-17 óráig
- Telefaxon a (06 1) 428-8889 fax számon
- Levélben az alábbi postacímen:  
MAGNET Bank zrt. Ügyfélszolgálat  
1388 Budapest, 62., Pf. 86.
- Személyesen írásban a Bank székhelyén működő ügyfélszolgálatán hétfőnként 8-20 óráig, keddtől péntekig 8-17 óráig és fiókjaiban hétfőtől péntekig 8-17 óráig.

2. A panasz benyújtására a Bank által rendszeresített panaszbejelentő nyomtatványon van lehetőség, mely hozzáférhető a Bank hivatalos helyiségeiben és letölthető a Bank honlapjáról ([www.magnetbank.hu](http://www.magnetbank.hu)),..

## **VI. A panasz rögzítése**

1. A panaszt a Bank minden esetben nyilvántartásba veszi. Különös figyelmet fordít arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt. A Bank - kizárólag a panaszügyintézés okán – birtokába kerül személyes adatokat a panasz elintézése után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.
2. Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos a panaszt a Bank az ügyfelek részére nyitva álló helyiségeiben rendelkezésre álló „Panaszbejelentő” nyomtatványon teheti meg, majd a Bank átadja az ügyfél részére a benyújtott panaszt tartalmazó nyomtatvány egy, az átvétel igazolásával ellátott másolati példányát.
3. Ha az ügyfél telefonon teszi meg a panasz bejelentését, abban az esetben a Bank munkatársai papír alapon és hangrögzítés útján is rögzítik a panasz beérkezését. A hangfelvételeket a Bank egy évig visszakereshető módon tárolja, és az ügyfél kérésére lehetőséget biztosít a hangfelvételek visszahallgatására, és az erről készült hitelesített jegyzőkönyvet térítésmentesen az ügyfél rendelkezésre bocsátja.
4. A nem személyesen, vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására nem alkalmas módon történő benyújtás esetén a Bank kérheti a panasz benyújtásának utólagos írásban történő megerősítését.
5. A Bank a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy a beérkezett panaszokat az ügyfélszolgálat munkatársai iktatják, és excel táblázatban rögzítik (iktatószámot, a panaszos nevét, a beérkezés időpontját, panasz tárgyát, a felelőst, a válaszadás határidejét, a válaszlevél kiküldésének időpontját, kimenő levél

iktatószáma), valamint a panaszbejelentő nyomtatványt, és az arra adott válasz levelet beszkenelve a bank számítógépes rendszerében oly módon rögzíti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi nyilvántartás, statisztikák és kimutatások készítésére.

## **VII. A panaszügy intézése**

1. A Bank a benyújtott panasz kivizsgálását és azzal kapcsolatos döntését a jogszabályban előírt 30 napos határidő figyelembe vételével teljesíti. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről tájékoztatja az ügyfelet az indok pontos megjelölésével.
2. A Bank a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Bank a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek - a (4) bekezdésben foglaltakkal egyidejűleg - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
3. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Bank a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek - a (4) bekezdésben foglaltakkal egyidejűleg - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
4. A Bank az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.
5. Telefonon megtett szóbeli panasz írásbeli felvételéről az ügyfélszolgálat munkatársai gondoskodnak.
6. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Bank olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben, vagy döntésben részt vett.
7. A panaszügyintézés nyelve a magyar.
8. A panaszügyintézés folyamatát a Bank úgy határozza meg, hogy az összhangban legyen a döntési jogkörökre vonatkozó szabályzattal.
9. A panaszügyintézés során a Bank válaszát (válaszlevelét) iktatott formában postán, illetve igény esetén e-mail formájában küldi meg a panaszos részére.
10. A Bank a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha a határozat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell. Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg a Bank tájékoztatja a panaszost a rendelkezésre álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről, amennyiben lehetséges az adott szervek nevének és elérhetőségének feltüntetésével.

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

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2007. évi CXXXV. törvény 48/A.-48/J. §-ai alapján az Ügyfél kérelemmel fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeleténél.

A Felügyeletre kérelem az alábbiak szerint nyújtható be:

- levélben a Felügyelet postai címére (H-1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.),
- faxon (489-9102)
- az elektronikus ügyfélkapun keresztül  
(Az Ügyfélkapu megnyitásáig a PSZÁF honlapján található panaszúrlapon (<http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/panaszokrol/urlap>) nyújthatók elektronikus úton be a kérelmek.)
- vagy személyesen a Felügyelet Ügyfélszolgálatán (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) nyitvatartási időben (hétfő: 8-18, kedd, csütörtök: 8-16.30, szerda: 8-17, péntek: 8-12).

A fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 18-37. §-ai alapján az Ügyfél kérelmet terjeszthet elő a lakóhelye, ennek hiányában a tartózkodási helye szerint illetékes, a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületnél, melyek elérhetősége a [www.kamara.lap.hu](http://www.kamara.lap.hu) internetes oldalon található. A testület eljárása megindításának feltétele, hogy az ügyfél a Banktól közvetlenül megkísérelje a panaszügy rendezését.

## **IX. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők**

1. A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat (panaszt és az arra adott választ) a Bank három évig őrzi meg.
2. A Bank a panaszokról legalább negyedéves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, üzletágakat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében végrehajtandó intézkedéseket.
3. Az elemzés elkészítésének célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a banki üzletmenetbe.
4. A Bank a panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét az ügyfelek igényeire és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

## **X. Záró rendelkezések**

Jelen szabályzatot a Szabályozási Bizottság 2010. április 26-án kelt 100426/1 számú határozatával hagyta jóvá. Hatályos: 2010. április 30. napjától.

Budapest, 2010. április 26.

Fáy Zsolt  
Bizottság elnöke

## PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY

### PANASZOS ADATATAI:

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

### PANASZ RÖVID LEÍRÁSA<sup>1</sup>.

--

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

1. 2. 3.
----------------

### KELT:

-----  
**Bejelentő aláírása**

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

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

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