



Sberbank Magyarország Zrt. „v.a.”

H-1088 Budapest, Rákóczi út 1-3.; H-1463 Budapest, Pf. 994

Tel: +36-1-328-6666; Fax: +36-1-328-6660

Sberbank Telebank: 06 1 557 58 59; www.sberbank.hu

Sberbank Magyarország Zrt. „v.a.”

Panaszkezelési Szabályzata

Hatályos: 2023. február 1. napjától



Sberbank Magyarország Zrt. „v.a.”
H-1088 Budapest, Rákóczi út 1-3.; H-1463 Budapest, Pf. 994
Tel: +36-1-328-6666; Fax: +36-1-328-6660
Sberbank Telebank: 06 1 557 58 59; www.sberbank.hu

Tartalom

A szabályozás célja	3
Hatálya.....	3
Fogalmak	3
Rendelkező rész.....	4
1. A panasz bejelentésének módja.....	4
2. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai – az ügyféltől kérhető adatok.....	5
3. A panasz kivizsgálása	5
4. A panaszok kivizsgálásának folyamata	6
5. A panasz nyilvántartása.....	6
6. Monitoring.....	7
Mellékletek.....	7
1. melléklet.....	7

A szabályozás célja

A Sberbank Magyarország Zrt. „v.a.” (továbbiakban: adós Társaság) végelszámolási eljárásával kapcsolatos panaszok egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony fogadása, kezelése, megválaszolása, ügymenetének meghatározása.

Hatálya

A jelen szabályzat

- **személyi hatálya** kiterjed az adós Társaság munkavállalóira és munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló természetes személyekre.
- **tárgyi hatálya** kiterjed az ügyfél Társaságnak címzett bejelentéseire, panaszaira, valamint a panaszok fogadásának, kivizsgálásának, kezelésének, megoldásának rendjére.

A jelen szabályzat hatályba lépésével hatályát veszti a 2021. december 14. napján hatályba lépett panaszkezelési szabályzat.

Fogalmak

PSFN Kft: Pénzügyi Stabilitási és Nonprofit Kft (1055 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 78. 1.emelet)

PANASZ: Az adós Társaság tevékenységével szemben felmerülő minden olyan egy vagy több ügyféltől származó egyedi kérelem vagy bejelentés, egyéni jog vagy érdeksérelemre irányuló írásban megtett bejelentés, amelyben a panaszos az adós Társaság eljárásával kapcsolatosan konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg.

Nem minősül panasznak:

- ügyfél dokumentum másolatot kér
- tájékoztatás, állásfoglalás kérése
- érdeklődés a további teendőkkel kapcsolatban
- pénzügyi szervezet, hatóság, végrehajtó, bíróság, állami szerv általi megkeresés, felhívás nyilatkozattételre.
- az a „kifogás” amely benyújtásának szabályait, illetve eseteit a cégnyilvánosságról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról szóló 2006. évi V. törvény (a továbbiakban: Ctv.) 109. §-ának (1) bekezdése és a kapcsolódó rendelkezések tartalmazzák.



SBERBANK

Sberbank Magyarország Zrt. „v.a.”

H-1088 Budapest, Rákóczi út 1-3.; H-1463 Budapest, Pf. 994

Tel: +36-1-328-6666; Fax: +36-1-328-6660

Sberbank Telebank: 06 1 557 58 59; www.sberbank.hu

ÜGYFÉL: Minden olyan -az adós Társasággal igazoltan jogilag kapcsolatban álló- természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a jogutód nélküli megszüntetési eljárással érintett adós Társasággal kapcsolatosan emel kifogást, panaszt fogalmaz meg.

ADÓS TÁRSASÁG vagy **TÁRSASÁG:** végelszámolási eljárás alatt lévő Sberbank Magyarország Zrt. „v.a.”.

POSZEIDON: Egységes Központi Elektronikus Irat- és Dokumentumkezelő Rendszer. Az iratkezelési folyamatokat támogató rendszer, amely az adós Társaság iratainak, dokumentumainak nyilvántartására szolgál.

Rendelkező rész

1. A panasz bejelentésének módja

Az ügyfél figyelmét mindenképpen fel kell hívni arra, hogy amennyiben panasz vizsgálását kéri, azt írásban szükséges benyújtani az adós Társaság részére.

Szóbeli panasz nem fogadható. Szóban közölt panasz esetén az ügyfél figyelmét fel kell hívni arra, hogy amennyiben panasz vizsgálását kéri, azt kizárólag írásban nyújthatja be az adós Társaság illetve a PSFN Kft részére.

Írásbeli panasz előterjeszthető:

- a. személyesen vagy más által átadott irat útján az adós Társaság ügyfélforgalom előtt nyitva álló bankfiókjaiban
- b. a Társaság székhelyén 1088 Budapest, Rákóczi út 1-3.
- c. postai úton (levelezési cím: 1088 Budapest, Rákóczi út 1-3.)
- d. telefaxon (+36 -1/328-6660)
- e. elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím: info@sberbank.hu)
- f. a Társaság ügyintézője által – ügyfél kérésére – felvett jegyzőkönyv útján
- g. a PSFN Kft részére írásban
 - a. postai úton a 1055 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 78. 1.emelet címen;
 - b. elektronikus levélben az info@psfn.hu email címen.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

Elektronikus úton előterjesztett panasz esetén a panasz vizsgálásának eredményét amennyiben az ügyfél rendelkezik korábban az adós Társaságnál hivatalosan bejelentett e-mail címmel, az ügyfél részére a megadott e-mail címen kell rendelkezésre bocsátani. Ellenkező esetben az írásbeli válasz az adós Társaságnál az ügyfél által bejelentett postai elérhetőségére kerül megküldésre.

Sberbank Magyarország Zrt. „v.a.”

H-1088 Budapest, Rákóczi út 1-3.; H-1463 Budapest, Pf. 994

Tel: +36-1-328-6666; Fax: +36-1-328-6660

Sberbank Telebank: 06 1 557 58 59; www.sberbank.hu

Az adós Társasághoz érkező írásbeli panaszokat az erre kijelölt munkatársak érkeztetik a POSZEIDON rendszerben.

2. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai – az ügyféltől kérhető adatok

A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve
- b) szerződésszám, ügyfélszám,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe
- d) telefonszáma
- e) értesítés módja
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás
- g) panasz leírása, oka
- h) ügyfél igénye
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

3. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Egy ügyfélmegkeresés panaszként történő minősítése független attól, hogy a panasz kivizsgálásáért felelős személy az ügyfélmegkeresésben foglalt problémákat, igényeket jogosnak vagy jogtalanak ítéli meg, így egy jogtalan problémát vagy igényt tartalmazó ügyfélmegkeresést is panasznak kell minősíteni adott esetben. Egy panaszban megfogalmazott probléma vagy igény jogosságát vagy jogtalanságát minden esetben egy alapos, minden körülményre kiterjedő kivizsgálást követően lehet megállapítani.

Amennyiben jegyzőkönyv készül, annak egy másolati példányát az ügyfélnek át kell adni, illetve annak legalább az alábbiakat szükséges tartalmazni:

- 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
- e. a panasszal érintett szerződés, egyéb azonosítók száma
- f. az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke
- g. a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása

Sberbank Magyarország Zrt. „v.a.”

H-1088 Budapest, Rákóczi út 1-3.; H-1463 Budapest, Pf. 994

Tel: +36-1-328-6666; Fax: +36-1-328-6660

Sberbank Telebank: 06 1 557 58 59; www.sberbank.hu

- h. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i. pénzügyi szervezet neve és címe

A panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot **legkésőbb a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek**, a Társaság végelszámolójának kézjegyével ellátott válaszlevél formájában.

4. A panaszok kivizsgálásának folyamata

1. A Társasághoz postai úton vagy a PSFN Kft-n keresztül beérkező megkereséseket a Társaság kijelölt munkavállalója iktatja a POSZEIDON rendszerben.
2. A végelszámoló által kijelölt munkatárs a beérkező küldeményeket áttekinti, megállapítja, mely ügyek minősülnek jelen szabályzat alapján panasznak, és ezt jól láthatóan jelzik a beérkező iraton.
3. Hitelügylet esetén az ügygazda, egyéb beadvány esetében a kijelölt ügyintéző kivizsgálja a Szabályzat rendelkezései alapján. A panasz minden iratát egységesen kijelölt helyen menti. A panaszt rögzíti az erre kijelölt, nem módosítható tartalmú táblázatban.
4. Amennyiben a panasz kivizsgálása külső körülmény, akadály miatt nem lehetséges 30 napon belül, úgy az ügyfelet a panasz kivizsgálási idejének meghosszabbodásáról írásban értesíteni kell.
5. A Szabályzatban meghatározott válaszlevél megküldését követően, de legkésőbb a tárgyhónapot követő 3. munkanapon 16:00 óráig a panasz minden iratát emailen megküldi vagy elektronikus adathordozón az ügyintéző a PSFN Kft részére, a végelszámoló asszisztense részére. Az email tárgyában meg kell jelölni a PANASZ-t, a tárgyhónapot és az ügyfél nevét.
6. A Sberbank Magyarország Zrt. „v.a.” havonta adatszolgáltatást teljesít, táblázatos formában. Az adatszolgáltatás határideje a tárgyhónapot követő hónap 3. napja. Az adatszolgáltatás emailen történik.

5. A panasz nyilvántartása

A panaszügyekről külön panasz nyilvántartást kell vezetni a szabályzat 1. számú melléklete szerint.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a) iktatószámot
- b) ügyfél nevét
- c) a Társaság megnevezését
- d) panasz rövid leírását
- e) panasz beérkezésének időpontját



SBERBANK

Sberbank Magyarország Zrt. „v.a.”

H-1088 Budapest, Rákóczi út 1-3.; H-1463 Budapest, Pf. 994

Tel: +36-1-328-6666; Fax: +36-1-328-6660

Sberbank Telebank: 06 1 557 58 59; www.sberbank.hu

- f) válaszlevél kiküldésének határideje
- g) panasz rendezésével kapcsolatos megjegyzéseket, információkat, elutasítás esetén annak indoklását
- h) panasz kivizsgálásának végrehajtásáért felelős megnevezését
- i) válaszlevél postázásának időpontját
- j) ügyintézésre fordított időt
- k) alapdokumentumok, az ügy kivizsgálásával kapcsolatos dokumentumok elérhetőségét, tárolási helyét.

A panaszügyekről készített 1. számú melléklet szerinti nyilvántartást naprakészen kell vezetni, illetve havonta, a tárgyhót követő hónap 3. napjáig a tárgyhónapban érkezett, valamint a korábbról még nem megválaszolt panaszok adatait tartalmazó táblázatot, valamint az ahhoz szükséges dokumentumokat (bejövő levél, kimenő levél, valamint a panasz elbírálását alátámasztó dokumentumot) el kell juttatni a végelszámoló asszisztensének, a horkai.edina@psfn.hu email címre vagy elektronikus adathordozón.

A panaszt és az arra adott választ a Társaság irattári tervének megfelelően, 8 évig meg kell őrizni. A követelésekhez kapcsolódó panaszok tárolása a hitelaktában történik.

6. Monitoring

A végelszámolási eljárás alatti panaszügyek folyamatos monitoringját a PSFN Kft Folyamatellenőri csoportja látja el, a Társaság által szolgáltatott jelentés és dokumentumok alapján.

A PSFN Kft ügyvezetője a folyamatos monitoring mellett soron kívüli vizsgálat keretében is elrendelheti a panaszkezelési tevékenység ellenőrzését, felülvizsgálatát.

Budapest, 2023. február 1.

Pataki Péter
végelszámoló

Sberbank Magyarország Zrt. „v.a.”

Mellékletek

1. melléklet Panaszkezelési nyilvántartás

