



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályba lépés dátuma:

2016. december 01.

Tartalomjegyzék

0. A SZABÁLYZATBAN TALÁLHATÓ FŐBB FOGALMAK.....	3
1. ÁLTALÁNOS RÉSZ.....	4
1.1. A SZABÁLYZAT CÉLJA	4
1.2. ALAPELVEK.....	4
1.3. ÜGYFÉL BEADVÁNYOK MINŐSÍTÉSE – PANASZ / NEM PANASZ MEGKÜLÖNBÖZTETÉSE	5
2. A PANASZKEZELÉS MENETE	6
2.1. A PANASZ BENYÚJTÁSA.....	6
2.2. A PANASZ BENYÚJTÁSÁNAK MÓDJA, HELYE	6
2.3. A SZÓBELI PANASZ	7
2.4. AZ ÍRÁSBELI PANASZ	7
2.5. A PANASZ RÖGZÍTÉSE	8
2.6. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA	8
<i>A panasz kivizsgálásának határideje.....</i>	<i>8</i>
2.7. ADATOK BEKÉRÉSE A PANASZOK ÜGYINTÉZÉSE SORÁN	9
3. A PANASZÜGYBEN HOZOTT ÉRDEMI DÖNTÉS.....	9
3.1. A PANASZ ELUTASÍTÁSA.....	9
3.2. ÜGYFÉL ÉRTESÍTÉSE A PANASZKIVIZSGÁLÁS EREDMÉNYÉRŐL ÉS A PANASZÜGY LEZÁRÁSA	12
4. AZ MNB FOGYASZTÓVÉDELMI ELJÁRÁSA.....	12
5. A PANASZ-ÜGYINTÉZÉSI TEVÉKENYSÉG ELLENŐRZÉSE.....	12
6. A PANASZOK MEGELŐZÉSE.....	12
7. HIVATKOZÁSOK.....	12
JOGSZABÁLYOK:	12

0. A szabályzatban található főbb fogalmak

Fogalom	Magyarázat
Bank	Sberbank Magyarország Zrt., 1088 Budapest, Rákóczi út 7. Postacím: 1463 Budapest, Postafiók 994
MNB	Magyar Nemzeti Bank - Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ 1054 Budapest, Szabadság tér 8-9. Postacím: 1534 Budapest, BKKP Postafiók 777 Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Telefon: 06-80-203-776 Mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu 2013. október 1. napjától az MNB látja el a pénzügyi felügyeletét
Pénzügyi Békéltető Testület	Az MNB által működtetett szakmailag független testület, amelynek hatáskörébe és illetékességébe tartozik a fogyasztó és a pénzügyi szervezetek között – ideértve a Bankot is – szolgáltatás igénybevételére vonatkozó jogviszony létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése. Postacím: 1525 Budapest BKKP Pf.: 172. Telefon: 06-80-203-776 Mail: pbt@mnbb.hu
Panasz	A Bank - szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés Bank részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő - magatartásával, tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy bejelentés, amelyben a Panaszos a Bank eljárását kifogásolja vagy mulasztását nehezményezi. A jelen szabályzat vonatkozásában panaszként értendő az MNB fogyasztóvédelmi eljárása is, amely az ügyfél a MNB-hez eljuttatott panasz, megkeresése alapján vagy hivatalból indul.
Észrevétel, javaslat	Minden olyan, az ügyfél részéről érkező észrevétel, javaslat, információkérés, ami összefügg a teljes banki tevékenységével. Ezek lehetnek: - termék működésével kapcsolatos kérdések/kérések (pl: számlamagyarázat, termékmagyarázat, fennálló tartozás eredetének magyarázata, bármilyen díjtartozás elengedésére vonatkozó kérés) - banki tevékenységével kapcsolatos bármely módosítási igény jelzése, amelyre a panaszos nem vár választ.
Banktitok	Minden olyan, az egyes ügyfélről a pénzügyi intézmény rendelkezésére álló adat, tény, információ, megoldás, amely ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, valamint a pénzügyi intézmény által vezetett számlájának egyenlegére, forgalmára, továbbá a pénzügyi kötött szerződéseire vonatkozik
Panaszos	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. Panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Bank eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja. A meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.
Kár	- vagyoni kár, amely közvetetten a károkozó miatt következett be, ez lehet a tényleges kár vagy akár értékcsökkenés is - elmaradt és kimutatható vagyoni előny - indokolt költségek, amelyet a vagyoni és nem vagyoni kár, hátrány kiküszöböléséhez, csökkenéséhez vesz igénybe a károsult - kártérítés formájában igénybe vehető, nem vagyoni kár

Kártérítés	Kártérítés során a károkozónak az eredeti állapotot kell helyreállítania a károsult részére, mintha a károkozás meg sem történt volna. Amennyiben ez nem lehetséges, akkor a károkozónak meg kell térítenie a vagyoni és nem vagyoni kárigényét a károsult számára.
Kompenzáció	Az a kedvezmény, ajándék, amit a Bank önként nyújt a panaszos Ügyfélnek, akinek kellemetlenséget okozott, és szeretné megakadályozni elégedetlen Ügyfele elvesztését.
Panaszt befogadó Terület	Sberbank Telebank, Bankfiókok, Vállalati üzletág (terület), Restruktúrálás és Workout és Követeléskezelés terület, Mikro Sales Centrum és Panaszkezelési Csoport
Panaszt befogadó Munkatárs	A panaszt befogadó terület azon munkatársa, akihez a panasz a bankon belüli panaszt befogadó területek közül elsőként eljut. A panaszt befogadó terület, illetve szervezeti egység vezetője a helyben szokásos módon kijelölheti az adott terület, vagy szervezeti egység más munkavállalóját is a panasz rögzítésére.
Panaszkezelési Csoport	A Bank panaszkezeléssel foglalkozó csoportja, akinek feladata a közvetlenül hozzájuk beérkező panaszok kezelése, az ügyfélszolgálati panaszkezelési támogatás, rendszeres riportkészítés, sablonlevelek készítése, a szabályzat karbantartása, oktatás, a támogatói segédanyagok elkészítése. A Panaszkezelési Csoport a panaszkezelő rendszer (CCRP) feladatgazdája.

1. Általános rész

A panasz a Bank számára nem más, mint az Ügyfél önkéntes segítségnyújtása azért, hogy minél jobban kiszolgálhassuk igényeit, és ezzel minél hosszabb távon elégedett ügyfelünké tegyessük. Ügyfeleink elégedettségét nem csak az szolgálja, ha nem hibázunk, hanem ha a hibát gyorsan kijavítjuk. A Bank a panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

A Panaszosoktól megszerzett információk értékesek. A panaszokból származó adatok többnyire tényeken, tapasztalatokon alapulnak, és a cég elégedetlen, ámde lojális Ügyfelei ingyen és önként eljuttatják azokat az illetékesekhez.

A Bank a panasz kivizsgálásáért, a Panaszossal szemben külön díjat nem számít fel, illetve a panasszal összefüggésben lévő tevékenységével kapcsolatosan sem (az Ügyfél által kért kimutatás, elszámolás, számlakivonat elkészítéséért).

1.1. A szabályzat célja

A Panaszkezelési Szabályzat általános célja, hogy Ügyfeleink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon közös vállalati kultúránknak, így biztosítva a vitarendezés folyamatos tökéletesítését, illetve megadva folyamataink fejlesztésének kereteit.

Fontos és kiemelő cél a jogszabályi kötelezettségeknek való megfelelés, a határidők szigorú betartása, valamint a folyamatos tájékoztatás mind az Ügyfelek, mind a munkatársak részére. A panaszkezelési folyamat szerves része minden szolgáltatással kapcsolatos tevékenységnek, ebből kifolyólag egyik tulajdonsága, hogy indikátorként jelzi azokat a hibákat, melyek a szolgáltatás minőségét befolyásolják.

1.2. Alapelvek

A Sberbank egyik fő alapelve az **ügyfélközpontúság**, így céljaink között szerepel az Ügyfelek és egyéb partnerek magas szintű kiszolgálása. Fontos, hogy a panaszkezelési folyamatban érvényesüljenek a következő alapelvek:

- legyen szakszerű
- legyen érdemi
- legyen gyors

- legyen hatékony
- legyen mindenfajta megkülönböztetést nélkülöző, tárgyilagos
- legyen mindenki számára egyformán elérhető
- legyen egyszerű, közérthető
- legyen egységes, azonos folyamatok és elvek mentén megvalósuló.

A panaszkezelési folyamat során fel kell tární részletesen a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni kell. A beérkezett panaszok fontos ismereteket hordoznak, így azokat rendszeresen elemezzük, értékeljük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink tovább fejlesztésében.

A panasz jövőbeli elkerülése érdekében a helyben megoldott panaszoknál is mindent meg kell tenni a Panaszos számára megfelelő megoldási javaslat kialakítása, illetve a megfelelő javító intézkedések végrehajtása érdekében. Ezért a kivizsgálás végén olyan alternatívát, választ kell adni a Panaszosnak, amellyel legközelebb elkerülhető a probléma, a Panaszos által felvetett problémára egyértelmű választ ad.

1.3. Ügyfél beadványok minősítése – Panasz / nem panasz megkülönböztetése

Nem minősül panasznak az általános tájékoztatás, felvilágosítás kérése, változás bejelentés, szerződésmódosítási kérelem, állásfoglalás kérése. Szintén nem minősül panasznak egy ügyfél, fejlesztő szándékú javaslata, amennyiben nem vár választ vagy őt érintő intézkedést a Banktól, ugyanakkor **ezeket a jelzéseket is szükséges a panaszkezelési rendszerben rögzíteni és köszönőlevéllel megválaszolni**, amennyiben az Ügyfél javaslatát írásba foglalta.

Panasz minősülhet a Bank szolgáltatásainak igénybevétele közben felmerülő nehézség, akadály is, mely az Ügyfél információ- vagy ismerethiányából is fakadhat. Az információ- vagy ismerethiány nem minden esetben az Ügyfélnek róható fel, hiszen gyakran a Bank mulasztásából is fakadhat (elmaradt vagy nem egyértelmű tájékoztatás, hiányos szolgáltatás-beállítás).

Mindenképpen panasz minősül minden olyan negatív értékítéletet, kritikát megfogalmazó szóbeli vagy írásbeli közlés, amely a Bank tevékenységét, szolgáltatását, termékét, mulasztását, dolgozóinak magatartását kifogásolja.

Lehetőséget kell biztosítani a panasz befogadására, a Panaszos azonosítására, valamint a panasz bejelentésének módja (személyes és írásos) alapján az alábbiak szerint.

Panaszt adhat le:

- lakossági ügyfél
- vállalati ügyfél
- ügyfél által megbízott ügyvéd vagy ügyvédi iroda
- ügyfél által meghatalmazott személy
- nem ügyfél (amennyiben észrevétele, panaszja feltehetően megalapozott és egyértelmű a Bank szerepe az ügyben)

Függetlenül a Panaszos azonosíthatóságától és az ügyfélkapcsolati csatornáktól, a panaszt be kell fogadni, azonban, ha nem lehet teljes körűen meggyőződni a panaszt benyújtó személyéről, akkor csak általános válasz adható a Hitelintézetekről és a pénzügyi szolgáltatásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény és a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló, 2007. évi CXXXVII. törvény banktitok és értékpapír titok megtartására vonatkozó szabályai alapján. Ez vonatkozik az összes csatornára és ügyfélkapcsolati helyszínre, területre.

A panaszok kezelése, megoldása és megválaszolása komplex eljárást követel.

2. A panaszkezelés menete

2.1. A panasz benyújtása

A panasz benyújtható a Panaszos által, a Panaszos törvényes képviselője (pl.: cselekvőképtelen nagykorú személy gondnoka; jogi személy képviselője, stb.) által, vagy meghatalmazotti képviselője útján.

Meghatalmazott útján történő panaszbenyújtás esetén a Panaszos neve mellett fel kell tüntetni a Panaszos képviselőjében eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.), továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazó aláírásával ellátott teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt (pl.: legalább két tanú által aláírt, vagy saját kezűleg írt és aláírt), vagy közokiratba foglalt meghatalmazás egy eredeti példányát is.

Meghatalmazott útján történő panaszbenyújtás esetén a Bank vizsgálja a képviselői jogosultságot, illetve azt, hogy kinek a részére küldhető a kivizsgálás eredményéről érdemi válasz. Ellenkező kérés hiányában, a Bank választ a meghatalmazott részére küld.

Amennyiben a panaszt benyújtó meghatalmazott nem jogosult érdemi válaszra, értesíteni szükséges a panasz befogadásának tényéről, és arról, hogy érdemi választ a számlatulajdonos Panaszosnak küld a Bank.

A panaszt befogadó munkatárs a Panaszos kérésére segítséget nyújt a panasz megfogalmazásában és benyújtásában: a panaszfelvétel írásbeli rögzítésére a 4. a/b/c sz., illetve a 6. sz. Mellékletek szolgálnak, amelyet elérhetővé kell tenni az ügyfélfogadásra alkalmas helyiségekben, illetve a Bank honlapján keresztül is.

2.2. A panasz benyújtásának módja, helye

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.

A panasz bejelentésének módjai

a) **Szóbeli panasz:**

Személyesen - szóban: bankfiókban történő megkeresés esetén a Bank fióki tevékenységére vonatkozóan leírtak alapján kell elvégezni az ügyfél-azonosítást.

- a Bank meghirdetett fiókhálózatában nyitvatartási időben. A bankfiókok mindenkori listája elérhető a Sberbank honlapjáról

Telefonon – szóban: a Sberbank Telebankon keresztül történik meg az Ügyféllel történő egyeztetés, a Bank Sberbank Telebankra vonatkozó szabályzatban leírtak szerint történik meg a hívó fél azonosítása.

Amennyiben a hívó fél azonosított Ügyfél, MIDAS azonosító alapján rögzítjük a panaszt.

- a Sberbank Telebank telefonos ügyfélszolgálatán hétköznap 8 és 20 óra között, hétvégén 9 és 16 óra között

Telefonszám: 06-40-41-42-43, külföldről a +361-411-4200

- a Restrukturálás és Work-out terület munkatársainál, telefonon keresztül

b) Írásbeli panasz:

Írásbeli panaszok esetén szintén a beérkezés módja a meghatározó. Az Ügyfél dönthet úgy, hogy saját kezűleg rögzített panaszát bankfiókban leadja, ebben az esetben érkeztetni, és az ügyfél részére kiadott másolattal befogadni szükséges.

Ezen kívül eljuttathatja a Panaszkezelési Csoport részére:

- a Bank központi elektronikus ügyfélszolgálatán (info@sberbank.hu e-mail címen),
- a Bank honlapján (www.sberbank.hu),
- telefaxon központilag: +361-411-3285 (valamint a bankfiókok honlapon meghirdetett telefax számán)
- személyesen vagy képviselőre jogosult által átadott irat útján bankfiókokban nyitvatartási időben, a Corporate kapcsolattartóknál, illetve a Restrukturálás és Work-out terület munkatársainál
- postai úton

Bank Központi Elérhetősége:

Cím: 1088 Budapest, Rákóczi út 7.

Mail: info@sberbank.hu

Honlap: www.sberbank.hu

2.3. A szóbeli panasz

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 továbbításáról.

A Sberbank Telebank hangfelvételét a Bank 8 évig megőrzi, a beszélgetés rögzítésének tényéről az Ügyfelet a telefonos ügyintézés megkezdésekor tájékoztatja. A berögzített adatokat vissza kell olvasni az ügyintézőnek, amit a Panaszos nyugtáz, valamint a panasz azonosítását szolgáló panasz sorszámát is beolvassa az Ügyfél számára.

Az Ügyfél kérésére térítésmentesen kell biztosítani a hangfelvétel tartós adathordozón történő átadását, vagy térítésmentesen rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet. A jegyzőkönyv elkészítését a Sberbank Telebank munkatársai végzik.

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

A Sberbank Telebankos ügyintézőnek a panasz berögzítése után egyértelmű választ kell kérnie az ügyféltől, hogy a választ elfogadja szóban, vagy írásban küldjük meg a részére.

Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Bank a panaszról, és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel a Panaszkezelési Rendszerben történő panaszrögzítéssel, és a jegyzőkönyv egy másolati példányát: személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja

- telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek - az általa korábbiakban a Bank részére megadott levelezési címére
- ennek hiányában lakcímére megküldi legkésőbb a tértivevényes válaszlevéllel együtt.

2.4. Az írásbeli panasz

Írásbeli panasz érkezhetsz papír alapon, postai úton vagy telefaxon, illetve elektronikus levél formájában. Ezt postázhatja az ügyfél a Bank központi címre, de továbbíthatja Bankfióknak is. Amennyiben **nem a központi Panaszkezeléshez érkezik**, akkor a **fióknak a levelet érkeztetnie**

szükséges, rögzítéskor pedig digitális formában archivált másolatát csatolni a panasz adatlapjai közé, valamint az ügyfélaktába betenni.

A hatékonyabb ügyintézés érdekében a Bank kéri Ügyfeleit, hogy lehetőség szerint használják a Bank (4. a, b, c melléklet) vagy az MNB Panaszbejelentő Nyomtatványát (6. sz. melléklet), amely a bankfiókokban elérhető és a Bank honlapjáról is letölthető. Amennyiben erre nincs az Ügyfélnek lehetősége, közvetlenül a bankfiókban is kitöltheti azt, vagy saját kezűleg megírt panaszával is megkeresheti a Bankot.

A faxszerverre érkező panaszokat digitális archiválás után a rögzített panasz mappájába csatolni kell.

A panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, a határozott igény megjelölése, és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben a panaszban voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat (pl.: banki referenciaszám, ügyintéző) is kéri a Bank megadni.

Írásbeli panasz esetén a Bank a panaszügyet megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését / intézkedését pontos indoklással ellátva, a panasz közzétételét követő **30 naptári napon belül** írásban (papír alapon) megküldi az Ügyfél részére az általa korábbiakban a Bank részére megadott levelezési címére, ennek hiányában lakcímére.

2.5. A panasz rögzítése

A panaszt befogadó munkatárs **minden esetben** rögzíti a panaszt a Panaszkezelési rendszerben és csatolja hozzá az összes, panasszal kapcsolatos dokumentumot.

Az Ügyfél **szóbeli panaszát a panaszt befogadó munkatárs** lehetőség szerint azonnal megvizsgálja és intézkedik a panasz orvoslásáról, a probléma elhárításáról, az esetleges kompenzáció / kártérítés mértékéről.

Ha az Ügyfél Sberbak Telebankon (Call Center) keresztül teszi meg a panaszát, a panaszt befogadó munkatárs rögzíti az elhangzottakat a Panaszkezelési rendszerben, és közli az Ügyféllel a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A panasznyomtatványon az alábbi adatokat kell rögzíteni:

- a) az Ügyfél neve;
- b) az Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe, telefonszám;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az Ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.
- l) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe

Írásban érkezett panaszt kizárólag írásban lehet visszavonni.

2.6. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálásának határideje

A Bank a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni, és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítsa el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg Ügyfelei részére.

A Bank a panasz kivizsgálását és azzal kapcsolatos döntését, valamint a **válasz megküldését a panasz közzétételét követő maximum 30 naptári napon belül** teljesíti.

2.7. Adatok bekérése a panaszok ügyintézése során

Amennyiben a panasz kivizsgálásához az Ügyfélnél rendelkezésre álló további - így különösen az Ügyfél azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnal kapcsolatos - információra van szükség, úgy a panasz kivizsgálásáért felelős terület haladéktalanul intézkedik azok beszerzése érdekében, szükség esetén az Ügyfél megkeresése útján. 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.

A Bank a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyfélől:

- 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) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

3. A panaszügyben hozott érdemi döntés

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

A válaszlevélben az indokolásnak a panasz tárgyától függően tartalmaznia kell a vonatkozó szerződéses feltétel pontos szövegét, jogszabályi hivatkozás esetén a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezéseit, illetve hivatkozást a panaszos Ügyfélnek küldött korábbi elszámolásokra és valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített tájékoztatásra.

A Bank a panaszt és az arra adott választ 3 évig köteles megőrizni és azt az MNB kérésére részére bemutatni.

3.1. A panasz 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. Kivételt képeznek ezek alól az Ügyfél érték alapján, méltányosságból, pozitívan elbírált panaszok.

A panasz elutasítása esetén **a lakossági Ügyfélnek (fogyasztónak)** címzett válaszban tájékoztatni kell az Ügyfelet arról, hogy panaszja Bank álláspontja szerint:

- a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult, **és/vagy**

- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésével kapcsolatos kifogás.

Az a) pont esetén a válaszlevélben az alábbi tájékoztatást kell megadni:

Bankunk álláspontja szerint az Ön panasza a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányul. A Hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény előírásainak megfelelően tájékoztatni kívánjuk, hogy amennyiben jelen válaszlevelünkben foglaltakkal nem ért egyet, jogában áll a Pénzügyi Békéltető Testület (levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 06-80-203-776, e-mail: pbt@mnbb.hu) eljárását kezdeményeznie vagy a hatáskörrel rendelkező illetékes bírósághoz fordulnia, amely esetben a pénzügyi szolgáltatótól igényelheti a Pénzügyi Békéltető Testület előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatványt (kinyomtatott formában, ingyenesen és postai úton) az alábbi módokon: A PBT alábbi internetes elérhetőségén: felugyelet.mnb.hu/pbt/bal_menu/letoltheto_dok, személyesen a PBT ügyfélszolgálatán (1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza)) illetve Bankunktól személyesen bármely bankfiókunkban vagy postai úton (Sberbank Magyarország Zrt. 1088 Budapest Rákóczi út 7.), Sberbank Telebank szolgáltatásunkon keresztül (06/40-41-42-43, (külföldről a +36 (1) 411-4200), vagy az info@sberbank.hu e-mail címen.

A b) pont esetén a válaszlevélben az alábbi tájékoztatást kell megadni:

Bankunk álláspontja szerint az Ön panasza a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésével kapcsolatos jogvita rendezésére irányul. A Hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény előírásainak megfelelően tájékoztatni kívánjuk, hogy amennyiben jelen válaszlevelünkben foglaltakkal nem ért egyet és a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésével kapcsolatos kifogása továbbra is fennáll, jogában áll a 2013. évi CXXXIX. törvény – a Magyar Nemzeti Bankról - 4. § (9) szerint, 2013. október 1. napjától a Pénzpiac Felügyeletét ellátó Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06-80-203-776) fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményeznie, amely esetben igényelheti a Magyar Nemzeti Bank előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatványt (ingyenesen kinyomtatott formában, postai úton illetve e-mailben) az alábbi módokon: Az MNB alábbi internetes elérhetőségén: <http://felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak/kormanyablakok>, személyesen az MNB ügyfélszolgálatán (1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza)), illetve Bankunktól személyesen bármely bankfiókunkban, postai úton (Sberbank Magyarország Zrt. 1088 Budapest Rákóczi út 7.), Sberbank Telebank szolgáltatásunkon keresztül (06/40-41-42-43, (külföldről a +36 (1) 411-4200), vagy az info@sberbank.hu e-mail címen.

A c) pont esetén a válaszlevélben az alábbi tájékoztatást kell megadni:

Amennyiben a panasz mind fogyasztóvédelmi rendelkezés sérelmét, mind szerződéses kérdést érint, akkor az Ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az MNB, mely pedig a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve Bíróság hatáskörébe.

Fogyasztóvédelmi rendelkezésnek minősülnek a Psztv. 4. §-ban meghatározott szervezet vagy személy által nyújtott szolgáltatást igénybe vevő fogyasztóval szemben tanúsítandó magatartásra vonatkozó kötelezettséget megállapító, a 4. §-ban felsorolt törvényekben vagy az azok végrehajtására kiadott jogszabályban előírt rendelkezések (tájékoztatás, üzletszabályzat stb.), valamint az alábbi törvényekben meghatározottak szerint

- a) a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezései (megtévesztő tájékoztatás, agresszív gyakorlat),
- b) a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvény rendelkezései (direkt marketing),
- c) az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló törvény rendelkezései (információtovábbítás és hozzáférés, elektronikus hirdetések).

A fentiekre tekintettel az MNB hatáskörébe (fogyasztóvédelem) tartozik például, ha a fogyasztónak minősülő Ügyfél nem kapott éves elszámolást, előzetes tájékoztatást a kamatemelésről, tájékoztatást a KHR-ről, törlesztési táblázatot, tájékoztatást a biztosítási szerződés létrejöttéről vagy díjfizetési felszólítást vagy törlesztésértőt.

A Pénzügyi Békéltető Testület akkor járhat el, ha például a Bank idő előtt felmondta a szerződést, nem tájékoztatta Ügyfelét arról, hogy fel fogja mondani a szerződést, olyan többletköltséget számolt fel az Ügyfél terhére, amelyet a szerződés, az általános szerződési feltételek, a hirdetmény vagy kondíciós lista nem tett számára lehetővé, szerződésszegése kárt okozott, vagy biztosítási esemény bekövetkezését vitatja.

Kizárólag a Bíróság járhat el a biztosítási kárral, a felelősségbiztosítással összefüggő kártérítési igényekkel, illetve a KHR-be kerülés jogalapjával összefüggő polgári jogi kérdésekben. Minden egyéb szerződéses jogviszonyt érintő kérdés tekintetében – a fentiek szerint – a bíróságon kívül a Pénzügyi Békéltető Testülethez is fordulhat a fogyasztónak minősülő Ügyfél.

Amennyiben a panasz a Bank megítélése szerint egyik kategóriába sem tartozik, és ez egyértelműen megállapítható, arról kell tájékoztatnia az Ügyfelet, hogy panaszával kapcsolatban az MNB-nél, illetve a PBT-nél további jogorvoslatra nincs lehetőség. További jogorvoslatra nincs lehetőség különösen, ha az Ügyfél a pénzügyi szolgáltató munkatársának, közvetítőjének udvariatlan magatartását kifogásolja, munkajogi következményekre tesz javaslatot, a pénzügyi szolgáltató munkaszervezési gyakorlatát kifogásolja (pl. várakozási idő), méltányossági kérelmet nyújt be a pénzügyi szolgáltatónak, szerződés meg nem kötését (pl. hitelnyújtás elutasítását) kifogásolja, vagy a jogerősen lezárt ügy pénzügyi szolgáltató általi felülvizsgálatát kéri.

A panasz elutasítása esetén **a vállalati Ügyfélnek** címzett válaszban tájékoztatni kell az Ügyfelet arról, hogy Bank álláspontja szerint panaszának, mely része irányult a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére, illetve arról, hogy jogorvoslatért a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

A válaszlevélben az alábbi tájékoztatást kell megadni:

A Hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény előírásainak megfelelően tájékoztatni kívánjuk, hogy amennyiben a jelen levelünkben foglaltakkal nem értene egyet, a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

3.2. Ügyfél értesítése a panaszvizsgálás eredményéről és a panaszügy lezárása

A választ az Ügyfél részére, az általa korábbiakban a Bank részére megadott levelezési címére, ennek hiányában lakcímére kell küldeni tértivevényes levél formájában.

Meghatalmazott útján történő panaszbenyújtás esetén a Bank vizsgálja a képviseleti jogosultságot, illetve azt, hogy kinek a részére küldhető a kivizsgálás eredményéről érdemi válasz. Ellenkező kérés hiányában, a Bank választ a meghatalmazott részére küld.

Az Ügyfél ismételt panaszára, amennyiben az a korábbi panasszal megegyező – ugyanazon kifogást és indokokat tartalmazza -, illetve az ismételt banki vizsgálat sem jut eltérő eredményre, az indokolással ellátott álláspont oly módon is megküldésre kerülhet, hogy a korábbi panaszra adott válaszlevél kerül csatolásra.

A felvett panaszokat és azok megoldását szolgáló intézkedéseket a Panaszkezelési rendszerben kell nyilván tartani.

4. Az MNB fogyasztóvédelmi eljárása

Az MNB a pénzügyi szervezeteket érintő fogyasztói bejelentések kapcsán vagy hivatalból fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményez, amely során ellenőrzi az MNB 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.

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

Az MNB a Panaszost és az érintett pénzügyi szervezetet meghallgathatja, valamint tőle további felvilágosítást, iratcsatolást és információt kérhet. A Panaszos kérheti, hogy ne fedjék fel személyét, illetve azt a tényt, hogy panasszal élt a Felügyelethez.

5. A panasz-ügyintézési tevékenység ellenőrzése

Az MNB ellenőrzési eljárás keretében vizsgálhatja a pénzügyi szervezetek panasz-ügyintézési gyakorlatát, panaszkezelési szabályzatukat, annak betartását, és azok jogszabályoknak való megfelelését. Az MNB jogszabálysértés, határozatainak, vagy a pénzügyi szervezetek belső szabályzatainak be nem tartása esetén jogszabályban meghatározott intézkedést, kivételes intézkedést alkalmazhat, illetőleg bírságot szabhat ki.

6. A panaszok megelőzése

A Bank minden munkatársának kötelessége munkáját körültekintően, a szabályok maximális betartásával, a Bank és ügyfeleinek érdekeit szem előtt tartva végeznie, és törekednie arra, hogy munkavégzéséből adódóan a lehető legkevesebb panaszt generálja.

7. Hivatkozások

Jogszabályok:

- 2004/39/EK (MiFID) irányelv a pénzügyi eszközök piacairól (az irányelv angol elnevezése alapján a továbbiakban MiFID - **M**arkets in **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
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 5/2012. (IX. 11.) PSZÁF rendelet a pénzügyi intézmények, a pénzforgalmi intézmények és az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények panaszkezelésére vonatkozó szabályokról
- 10/2012. (IX. 11.) PSZÁF rendelet a befektetési vállalkozások és árutőzsdei szolgáltatók panaszkezelésére vonatkozó szabályokról