

# **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

Hatályba lépés dátuma: 2020.07.08.

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>0. A szabályzatban található főbb fogalmak.....</b>	<b>3</b>
<b>1. Általános rész .....</b>	<b>4</b>
1.1 A SZABÁLYZAT CÉLJA .....	4
1.2 ALAPELVEK .....	5
1.3 ÜGYFÉL BEADVÁNYOK MINŐSÍTÉSE – PANASZ / NEM PANASZ MEGKÜLÖNBÖZTETÉSE.....	6
<b>2. A panaszkezelés menete.....</b>	<b>7</b>
2.1 A PANASZ BENYÚJTÁSA .....	8
2.2 A PANASZ BENYÚJTÁSÁNAK MÓDJA, HELYE.....	8
2.3 A SZÓBELI PANASZ.....	9
2.4 AZ ÍRÁSBELI PANASZ.....	10
2.5 A PANASZ RÖGZÍTÉSE .....	11
2.6 A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA .....	12
2.6.1 A PANASZKEZELÉS MENETE .....	12
2.6.2 SZÜKSÉGESSÉ VÁLÓ ESZKALÁCIÓ .....	13
2.6.3 A PANASZ KIVIZSGÁLÁSÁNAK HATÁRIDEJE .....	13
2.7 A PANASZ KIVIZSGÁLÁSÁÉRT FELELŐS TERÜLET .....	15
2.8 SZÜKSÉGESSÉ VÁLÓ INTÉZKEDÉSEK MEGTÉTELE .....	16
2.9 PÉNZÜGYI KÖVETKEZMÉNYEK (KÁRTÉRÍTÉS / KOMPENZÁCIÓ), JÓVÁHAGYÓI SZINTEK.....	16
2.10 ADATOK BEKÉRÉSE A PANASZOK ÜGYINTÉZÉSE SORÁN.....	18
<b>3. A panaszügyben hozott érdemi döntés .....</b>	<b>19</b>
3.1 SZAKSZERŰ VÁLASZ ELKÉSZÍTÉSE .....	19
3.2 A PANASZ ELUTASÍTÁSA .....	19
3.3 ÜGYFÉL ÉRTEŚÍTÉSE A PANASZKIVIZSGÁLÁS EREDMÉNYÉRŐL ÉS A PANASZÜGY LEZÁRÁSA .....	21
<b>4. A panaszügyintézésel kapcsolatos utólagos teendők .....</b>	<b>22</b>
4.1 NYILVÁNTARTÁS .....	22
4.2 BEFEKTETÉSI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA.....	23
4.3 BEFEKTETÉSI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS PANASZOK ÖSSZESÍTÉSE.....	23
4.4 A PANASZOK FELDOLGOZÁSA, JELENTÉSEK .....	23
4.5 ÁLTALÁNOS INTÉZKEDÉSEK A HASONLÓ PANASZOK ELKERÜLÉSÉRE.....	23
<b>5. Az MNB fogyasztóvédelmi eljárása.....</b>	<b>24</b>
<b>6. A panasz-ügyintézési tevékenység ellenőrzése .....</b>	<b>24</b>
<b>7. A panaszok megelőzése .....</b>	<b>24</b>
<b>8. Orosz illetőségű panaszok kezelése.....</b>	<b>25</b>
<b>9. Adatvédelemmel kapcsolatos panaszok kezelése .....</b>	<b>25</b>
<b>10. Mellékletek .....</b>	<b>25</b>

## 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 1054 Budapest, Szabadság tér 8-9. Postacím: 1534 Budapest, BKKP Postafiók 777 Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Telefon: 06-80-203-776 Mail: <a href="mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu">ugyfelszolgalat@mnb.hu</a> 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 a nyújtott szolgáltatással kapcsolatban – létrejött szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése. Postacím: 1525 Budapest BKKP Pf.: 172. Telefon: 06-80-203-776 Mail: <a href="mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu">ugyfelszolgalat@mnb.hu</a>
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 <b>2016. évi CXXX. tv.</b> -ben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.
Kár	- vagyoni kár, amely közvetlen 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	Azokban az esetekben, amikor teljesen nyilvánvaló, hogy a Bank valamelyik alkalmazottja vétett hibát, amelyből a panaszosnak kára keletkezett és ez

Jelen szabályzat a Sberbank Magyarország Zrt. üzleti titkát képezi. /  
The regulation is a Sberbank Hungary Ltd. trade secret.

	számszerűsíthető, illetve a hiba kétséget kizárhatóan dokumentálható, a panaszos részére a kár okozója (jelen esetben a Bank) kártérítést köteles fizetni. Kártérítés során a károkozónak az eredeti állapotot kell helyreállítania a károsult részére, mintha a károkozás meg sem történt volna.
Kompenzáció	Minden olyan ügyfélpanasz, amelyben a Bank hibája nem egyértelműen dokumentálható, az kompenzációs ügynek minősül. A kompenzációt ügyfélérték és üzleti érdek alapján kell megítélni, amennyiben a panasz méltányolható. (Az a kedvezmény ajándék, kártalanítás, amit a Bank önként nyújt a panaszos Ügyfélnek, akinek kellemetlenséget okozott, abból a célból, hogy megakadályozza, 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.
Charge Back	Charge back, a nemzetközi kártyatársaságok által meghatározott eljárásrend, ezek keretében végzi a Bank a könyvelt kártyatranszakciókkal kapcsolatos reklamációk kivizsgálását.

## 1. Általános rész

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

Az Ügyfelek által tett panasz több szempontból is üdvözlendő a Sberbank Magyarország Zrt. (továbbiakban Sberbank). számára:

- hozzájárul az ügyfél-elégedettséghez
- direkt módon jelzi Bankunk részére a folyamat- és rendszerhibákat

Fontos mind a panaszokat, mind az észrevételeket felmérni, mert elemi érdeke a Banknak, hogy szolgáltatásai a piaci konkurensekével legalább megegyezőek, ha nem előre mutatóak legyenek. (Szinte minden egyes reklamáló ügyfélre jut közel 30 olyan ügyfél, aki – habár elégedetlen – mégsem él panasszal). A panasz az ügyfél-elégedetlenség egyik megnyilvánulása, amit a Bank üdvözöl, mivel nagyobb kárral járhat, ha az elégedetlen ügyfél a panasz helyett elmegy a konkurenciához (ügyfélvesztés), nyilvánosságához fordul (hírnévröntés), vagy a hatóságokhoz, bíróságra megy.

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 Ügyfeink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának,

Jelen szabályzat a Sberbank Magyarország Zrt. üzleti titkát képezi. /  
The regulation is a Sberbank Hungary Ltd. trade secret.

nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon közös vállalati kultúránknak, így biztosítva a vitarendezés folyamatos tökéletesítését, illetve megadva folyamataink fejlesztésének kereteit.

Fontos és kiemelendő 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.

A Panaszkezelési Szabályzat lépésről-lépésre kíván iránymutatást nyújtani a folyamatban résztvevőknek, a hatékony ügyfélszolgálat érdekében. Ez a segédlet igazodik a törvényben foglaltakhoz, valamint a vállalati policyhez egyaránt. Szem előtt tartja a panaszfolyamatban résztvevő minden egyes fél érdekét, támogatást nyújt, irányelveket jelöl ki.

A Szabályzatban említést teszünk a nem kimondottan panasz kategóriába tartozó, de egyértelműen a folyamatok javítását elősegítő, ezért Bankunk számára fontos észrevételekről, javaslatokról is.

## 1.2 Alapelvek

*„Az ügyfél a legfontosabb látogatónk, nem függ tőlünk, mi függünk tőle. Nem zavar bennünket, még ha néha úgy tűnik is. Nem kívülálló. Ő tesz nekünk szívességet azzal, hogy minket választott. Az ügyfelek jelentik munkánk és jövőnk biztonságának egyetlen forrását.” - Arany Ferenc*

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.

Folyamatainkban a közvetlen (decentralizált) panaszkezelés elve érvényesül. Ha a panasz helyben azonnal orvosolható, a legrövidebb időn belül, a panasz felvételének helyén kerüljön megoldásra. Amennyiben további szakmai egyeztetés szükséges, tehát a panaszra helyben válasz nem adható, és társterületek bevonása szükséges a válaszadáshoz, a panasz központilag kezelendőnek minősül.

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni részletesen a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni kell. Ezt a folyamatot minél pontosabban, az időkorlátok betartásával kell dokumentálni a CCRP rendszer segítségével, figyelembe véve a rendszerből érkező felhívásokat és üzeneteket, emlékeztetőket. Minden panasznak nyomon követhetőnek kell lennie, hogy az adott pillanatban, a panaszkezelési idő folyamán, illetve azután is ki a felelőse (vagy ki volt), illetve milyen egyéb információra van szükség ahhoz, hogy a panasz érdemi kivizsgálása folytatódhasson.

**MINDEN PANASZT RÖGZÍTENI KELL A RENDSZERBEN,** amely elmulasztása munkajogi következményekkel járhat.

A beérkezett panaszok fontos ismereteket hordoznak, így azokat rendszeresen elemezzük, értékeljük és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink tovább fejlesztésében.

A panasszal érintett ügy kivizsgálásában és megválaszolásában érintett személy, terület felelőssége a panasz befogadása, rögzítése, kezelése, esetleges delegálása, valamint a panasz 30 naptári napon belül történő megválaszolása. Ehhez a 2.a és 2.b. számú mellékletekben található segédletek nyújtanak támogatást.

A panaszok nyilvántartási helye a CCRP rendszer, amelybe **minden panaszkezeléssel kapcsolatban keletkezett dokumentumot, anyagot kötelező csatolni, fájlként, dokumentumként (pl.: panaszlevél, válaszlevél, Tértivevény, akár egyéb dokumentum becsatolása, ami az ügy kivizsgálásában releváns) szelektálva, az ügyfél nevére jegyezve, menteni (pl: Minta Andrea panasz, Minta Andrea válasz, Minta Andrea tértivevény!!)**

**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, ami a panaszos által felvetett problémára egyértelmű választ ad. A panaszos javaslatait, észrevételeit is rögzíteni kell a CCRP-ben, ezzel is támogatva a folyamatok javítását, racionalizálását.**

### **1.3 Ügyfél beadványok minősítése – Panasz / nem panasz megkülönböztetése**

A panaszkezelés és az információkérés eljárása eltér egymástól. A panaszt vagy információkérést befogadó munkatárnak kötelessége értékelni az Ügyfél által jelzett igényt, és dönteni az igény panaszként való rögzítéséről. A panaszokon kívül az Ügyfeleknek adódhat észrevétele, javaslata egy termékre, folyamatra, eljárásra vonatkozóan. Ahhoz, hogy a Bank minél teljesebb képet kapjon ezekről az észrevételekről, az ügyfelek minden ilyen irányú megjegyzését, „észrevétel, javaslat” formájában rögzíteni kell a CCRP rendszerben. Ezeket aggregáltan a Panaszkezelési osztály elemzi és ad rendszeres visszajelzést az üzleti és egyéb érintett területek vezetőinek, továbbá a méréseket közzéteszi.

A Szabályzat szerint MINDEN Ügyfél részéről érkező észrevétel, információ elengedhetetlen ahhoz, hogy folyamatainkat javítsuk. Ezért az első lépésnél már nagyon fontos a megfelelő irányba csatornázni ezeket. Mindkét esetben elsődleges a rögzítés megléte, de az ÉSZREVÉTELEKET AZ ADATOK, INFORMÁCIÓK FELVÉTELÉT KÖVETŐEN 48 ÓRÁN BELÜL LE IS KELL ZÁRNI A CCRP-BEN. Ezek az adatok riportálás során kerülnek feldolgozásra.

Az Észrevétel témakörébe tartoznak:

- általános tájékoztatás, felvilágosítás, ami a rendszer nem egyértelmű működése okán merült fel (bankkártya, e-banking, Sberbank Telebank, stb.)
- bármilyen szerződmódosítási kérelemmel, állásfoglalással kapcsolatos megkeresés
- fejlesztő szándékú javaslatok (rendszerekkel, környezettel, elérhetőséggel kapcsolatos észrevétel)

Panasznak 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 felróható, hiszen gyakran a Bank mulasztásából fakad (elmaradt vagy nem egyértelmű tájékoztatás, hiányos szolgáltatás-beállítás).

**Nem minősül panasznak** az általános tájékoztatás, felvilágosítás kérése, változás bejelentés, szerződmódosítási 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.

Az információkéréssel kapcsolatban a Bank általában azonnali megoldást kínál, amivel megszünteti az információ- vagy ismerethiányt. Ehhez általában nem szükséges más banki szakterület bevonása, a választ, illetve a megoldást közvetlenül a problémát befogadó szervezeti egység adja meg. A nem panaszeljáráásban kezelt ügyekre is a panasz eljárás határideje vonatkozik.

**Mindenképpen panasznak minősül** minden olyan negatív értékítéletet, kritikát megfogalmazó szóbeli vagy írásbeli közlés, amely a Bank tevékenységét, szolgáltatását, termékét, mulasztását, dolgozóinak magatartását kifogásolja. A panasz vagy Ügyfél jelzés eldöntéséhez a szabályzat 14-es számú melléklete nyújt segítséget.

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)

A panaszok kezelése, megoldása és megválaszolása komplex eljárást követel. A panaszhoz kapcsolódó feltételezett mulasztást vagy hibát fel kell tárni, ki kell vizsgálni az abban szakmailag kompetens terület közreműködésével. A mulasztást, hibát meg kell szüntetni, vagy érdemben kell indokolni a Bank panaszolt eljárásának hátterét. Az Ügyfelet kárpótolni / kompenzálni kell, ellenkező esetben részletes indoklással kell a kárpótlási/kompenzációs igényt elutasítani. Elutasítás esetén pontos, szakmailag és jogilag is megfelelő írásbeli választ kell készíteni, amely reagál az Ügyfél panaszára és megszünteti a panaszból eredő üzleti és reputációs károkat.

A panaszt és a kezelésével, megoldásával kapcsolatos lépéseket a fenti követelmények miatt dokumentálni kell, és követni kell a jelen szabályzatban leírt eljárásokat.

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 szolgáltatásokról, 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.

**Tömeges panaszról** akkor beszélünk, ha rövid idő alatt (1-10 munkanap), ugyanabban a témakörben 10 fölötti darabszámú panasz érkezik a Bankhoz. Ebben az esetben a Panaszkezelési Csoport vezetője a 10. panasz beérkezését követően, 24 órán belül összehív egy válságkezelési bizottságot, amelynek tagjai az érintett területek vezetői, a Sberbank Telebank vezetője, a PR felelős és a Jogi Törzskar vezetője. A bizottság közös javaslatot dolgoz ki, majd az érintett Igazgatósági tag(ok) elé terjeszti javaslatát. A további panaszok megelőzése és a már beérkezettek szakszerű megválaszolása céljából a Panaszkezelési Csoport sablonlevelet készít a bizottság segítségével, valamint a Bank weboldalán az ügyfelek figyelmét felhívó tájékoztatás kerülhet elhelyezésre. A bizottsági jóváhagyást követően. A tömeges panaszok kezelése, megoldása különösen fontos a Bank megítélése, működése szempontjából.

Amennyiben valamelyik terület vesz észre hibát, amely tömeges ügyfélpanaszt generálhat, értesíti a Panaszkezelést; mely értesítést követően a fenti eljárás követendő.

## 2. A panaszkezelés menete

A panaszokat minden ügyintézőnek e szabályzatnak megfelelően kell kezelnie, hiszen a panaszrögzítés minden panaszt befogadó területnek feladata. Emellett a Panaszkezelési Csoport kezeli a központilag beérkező, vagy bonyolultabb esetek kivizsgálását igénylő ügyeket, illetve támogatást nyújthat minden egyéb esetben, habár az ügyet nem ő kezeli. A CCRP rendszerben található fastruktúra részletesebben, specifikáltabban minősíti a panaszokat, mely a riportálásban, illetve a statisztikában minél pontosabban megjelenhet. Mivel a Bank törvényi kötelezettsége is a riportálás, valamint a hosszútávú stratégiai célok meghatározását is támogatja ezek leválogatása, a rendszerben minden rögzítőnek a 8. számú mellékletét képező CCRP kézikönyv alapján kell rögzítenie a panaszokat! Ugyanakkor kiemelendő, hogy a CCRP rögzítés során a Panasz „fülön” a Leírás mezőben minél részletesebben kerüljön feltüntetésre maga a panasz.

A panaszfelvételt és panaszügyintézését (kivizsgálás, válaszadás) a panasz bonyolultságától függően végzik a 2.2. pontban megjelölt szervezeti egységek munkatársai. A panasznak minősülő ügyfélkérést a panaszfelvevő köteles 1 munkanapon belül a Panaszkezelés rendszerben (CCRP) megfelelően rögzíteni. Az el nem dönthető ügyeket minden esetben panaszként kell kezelni.

Ha nem egyértelmű, hogy a bejelentés panasz-e, előzetes egyeztetésre fel kell küldeni a PANASZKEZELÉS központi e-mail címre a befogadást követően legfeljebb 1 munkanapon belül, és a válasz függvényében kell tovább kezelni a bejelentést.

Az MNB által kivizsgálásra a Bankhoz továbbított fogyasztóvédelmi eljárások kezelője és nyilvántartója a Jogi Törzskar (Jogi Szakterület). Az ilyen megkeresések kivizsgálását a Jogi Törzskar irányítja, a szakmailag előkészített választ végső formába önti, illetve a szükséges intézkedés meghozatalát kezdeményezi. A Jogi Törzskar egyéb, Ügyfél által benyújtott panaszokkal kapcsolatban kérés esetén kizárólag jogi állásfoglalást ad, az ügyfélpanaszok kezelése nem a Jogi Törzskar hatáskörébe tartozik. Ez minden esetben a panaszt kezelő ügyfélszolgálati terület felelőssége.

## 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 képviseleti 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 5. sz. melléletek 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 **megjelentetett központi e-mail címre** küldött üzenettel,
- személyesen írásban vagy szóban.

A panasz bejelentésének módjai:

### a) Szóbeli panasz:

**Személyesen - szóban:** bankfiókban történő megkeresés esetén a [2-08-001 Pénzmosás-megelőzési szabályzat](#) -ban leírtak alapján kell elvégezni az ügyfél-azonosítást.

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

Jelen szabályzat a Sberbank Magyarország Zrt. üzleti titkát képezi. /  
The regulation is a Sberbank Hungary Ltd. trade secret.



**Telefonon – szóban:** a Sberbank Telebankon keresztül történik meg az Ügyféllel történő egyeztetés, a [2-04-005 Sberbank Telebank szolgáltatás](#) szabályzatban leírtak szerint történik meg a hívó fél azonosítása.

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

Ha nem azonosítható az Ügyfél akkor tájékoztatni kell arról, hogy azonosítás nélkül csak általános információkkal szolgálhatunk a számára, illetve az általa szó szerint bediktáltakat jegyzőkönyvszerűen tudjuk rögzíteni és továbbítani.

- a Sberbank Telebank telefonos ügyfélszolgálatán hétköznap 8 és 20 óra között, hétvégén 9 és 16 óra között  
Telefonszám: +361-557-5859
- a Restrukturálás és Work-out terület munkatársainál, hangrögzített telefonon keresztül

#### **b) Írásbeli panasz:**

Írásbeli panaszok esetén szintén a beérkezés módja a meghatározó. Az Ügyfél dönthet úgy, hogy írásbeli 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),
- telefaxon központilag: +361-328-6660 (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 1-3.

Mail: [info@sberbank.hu](mailto:info@sberbank.hu)

Honlap: [www.sberbank.hu](http://www.sberbank.hu)

Amennyiben a Panaszos írásbeli panaszát nem a fentiekben meghatározott panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, a Bank a panasz beérkezését követően azt **a befogadó szervezeti egység 1 munkanapon belül továbbítja a Panaszkezelés részére**

### **2.3 A szóbeli panasz**

**Bankfiókban** az egyszerű megítélésű szóbeli panaszt a Bank haladéktalanul megvizsgálja és szükség szerint azonnal orvosolja, s egyidejűleg rögzíti a panaszkezelő rendszerben (CCRP) Mivel a szóbeli panaszok esetén az ügyfélnek adott válasznak bizonyíthatóan érdeminek, visszakereshetőnek kell lennie. Az Ügyfél szóbeli panaszára adott választ minden esetben **a panasz érkeztetésétől számított 30 napon belül, írásban is** (postai úton, vagy személyes átvétellel) meg kell adni.

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 (CCRP).

**A Sberbank Telebankon** keresztül, telefonon történő panaszbejelentés során a panaszt **a panaszrögzítő adatlapon kell rögzíteni** és **hangfelvételét a Bank öt évig megőrzi**, a beszélgetés rögzítésének tényéről az Ügyfelet a telefonos ügyintézés megkezdése előtt az IVR rendszer

tájékoztatja. A berögzített adatokat vissza kell olvasnia az ügyintézőnek, amit a Panaszos nyugtáz, valamint a panasz azonosítását szolgáló panasz sorszámát is beolvassa az Ügyfél számára.

Az ügyfélnek adott válaszban, a panasz részletei, annak beazonosítása érdekében megjelenítésre kerülnek.

Az Ügyfél kérésére huszonöt napon belül 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.

Amennyiben a hangfelvételt tartós adathordozón küldjük meg az Ügyfél részére, a Service Desk-en keresztül kell megkérni a csatolt hang-file kiírását CD-re. A CD-t a Service Desk belső postával juttatja el a bekérő ügyfélszolgálati terület részére. Fontos, hogy a CD-t az Ügyfél részére a 6-os számú mellékletben található Átadás-Átvételi jegyzőkönyv aláírásával lehetséges átadni. Az aláírt jegyzőkönyvet a panaszanyaghoz szkennelt formában a CCRP rendszerben is csatolni kell, valamint az ügyféllaktában is archiválni szükséges.

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 az Ügyfél részére a panaszválaszt aszerint kell megadnia, hogy a válasz visszakereshető legyen:

Amennyiben az Ügyfél be van azonosítva, tehát a hívás visszakereshető, a választ megadhatja szóban is. Erről az Ügyféltől minden esetben megerősítést kell kérni.

Amennyiben az Ügyfél nincs beazonosítva, pl: azért mert nem ügyfelünk, a választ kizárólag írásban küldhetjük meg az ügyfélnek.

Ha az Ügyfél a panasz azonnali kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Sberbank Telebankos ügyintéző a panaszt rögzíti a panasz adatlapon, majd azt haladéktalanul megküldi a Panaszkezelés részére mailen - megadva a mail subject részében az ügyfél nevét és ügyfélszámát – további ügyintézésre.

Ebben az esetben a CCRP rögzítést, kivizsgálást és írásos válasz megküldését a Panaszkezelés végzi.

## 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 címére, de továbbíthatja Bankfióknak is. Amennyiben **nem a központi Panaszkezeléshez érkezik**, akkor a **fióknak a levelet érkeztetnie szükséges**. A CCRP rendszerben történő rögzítéskor pedig digitális formában archivált másolatát csatolni a panasz adatlapjai közé, valamint az ügyféllaktába betenni.

A postai úton érkezett panaszt, a panaszt befogadó munkatárs a befogadásától számított 24 órán belül írásban visszaigazolja a panaszos részére, hogy a Bank a panaszt befogadta és a végleges választ törvényi kereteken belül írásban megküldi. (9.sz. melléklet )

A hatékonyabb ügyintézés érdekében a Bank kéri Ügyfeleit, hogy lehetőség szerint használják a Bank (4. a, b, c melléklet) vagy az MNB Panaszbejelentő Nyomtatványát (5. 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 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 panasznak 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 közlését követő **30 naptári napon belül** írásban (papír alapon) megküldi az Ügyfél részére az általa korábbiakban a Bank részére megadott levelezési címére, ennek hiányában lakcímére.

**ÍRÁSBAN ÉRKEZETT PANASZT MINDEN ESETBEN, POSTAI ÚTON, TÉRTIVEVÉNNYEL ELLÁTVA, ÍRÁSBAN KELL MEGVÁLASZOLNI!**

## **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 írásos panaszát vagy a felvett panasznyomtatványt minden esetben **KÖTELEZŐ** becsatolni a CCRP-be!). A rögzítés menetét a 8. sz. melléklet, CCRP felhasználói kézikönyv tartalmazza. **A panaszt az érkezését követő 1 munkanapon belül kötelező berögzíteni a CCRP-rendszerben. Amennyiben ez nem történik meg utólagos rögzítés kizárólag a Panaszkezelési Csoport e-mailes hozzájárulásával lehetséges.**

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. Amennyiben a panasz helyben megoldható, tehát azonnal tudunk megoldást ajánlani az ügyfél részére a panaszt befogadó ügyintéző azonnal köteles a CCRP rendszerben rögzíteni ezt, majd az ügy megoldását követő **48 órán belül** lezárni a panaszt a rendszerben.

**Sberbank Telebankon** keresztül érkező bejelentés esetén a panaszfelvevő munkatársnak egyértelmű visszaigazolást kell kérnie az Ügyféltől, hogy **írásban is** kíván-e panaszára választ kapni az **egyszerű, azonnal lezárható panaszok esetében**. Miután a Sberbank Telebankon keresztül rögzített panaszok a Panaszkezelés által kerülnek rögzítésre a panaszkezelési rendszerben (CCRP), ebben az esetben a panasz továbbítása során a Sberbank Telebank munkatársnak a panasz azonnali lezárhatóságáról valamint a válaszról is tájékoztatnia kell a Panaszkezelést.

Ha az azonnali kivizsgálásra nincs mód, vagy az Ügyfél a panasz azonnali kezelésével, megoldásával nem ért egyet, a panasz rögzítése a következőképpen történik:

Személyesen benyújtott panasz esetén a Panaszos megkapja az általa benyújtott panasznyomtatvány egy, az átvétel igazolásával ellátott eredeti példányát. A panasznyomtatvány kitöltése történhet papír alapon vagy elektronikusan a Panaszkezelési rendszerben.

Amennyiben **bankfiók munkatársát keresi fel telefonon a panaszos**, a kolléga hatáskörébe tartozik a megkeresés témáját minősíteni a korábban leírt kategóriák alapján (Panaszkezelési Szabályzat 1.3. pontja), és ha panasznak minősül a megkeresés, akkor **az Ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy panaszát személyesen bankfiókban, vagy Sberbank Telebankon keresztül áll módunkban befogadni.**

Ha az Ügyfél Sberbank Telebankon keresztül teszi meg a panaszát, a panaszt befogadó munkatárs rögzíti az elhangzottakat **a panaszbejelentő adatlapon**, és közli az Ügyféllel a panasz azonosítására szolgáló adatokat:

Panaszos neve

Panasz válaszadási címe (ha megegyezik a Midas-ban lévő levelezési címmel)

Panasz sorszáma

Az ügyintéző tájékoztatja az Ügyfelet, hogy panaszára választ a törvényben meghatározott határidőn belül, de legkésőbb **30 naptári napon belül** adunk a részére.

Ezt követően a panaszbejelentő adatlapot – azonnal megválaszolt panasz esetén annak lezárhatóságát és a válasz részleteit – mailen megküldi a Panaszkezelés részére, központi kezelésre. Ebben az esetben a CCRPben való rögzítés a Panaszkezelés feladata.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait minden esetben a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

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

**A panaszok központi nyilvántartása érdekében a Panaszkezelési Rendszer (CCRP) használata minden egyes panasz rögzítésekor kötelező!**

**A beérkező vállalati panaszok befogadása és rögzítése nem tér el a lakossági panaszok ügyintézési menetétől.**

**DSA ügynökök általi panaszfelvétel és továbbítás, megegyezik a Sberbank Telebank munkatársak által felvett panaszok rögzítésének menetével azzal a különbséggel, hogy ebben az esetben a panasz adatlap egy átvett másolatát az ügyfél részére átadni szükséges a DSA által.**

**A panasz visszavonása:**

Írásban érkezett panaszt kizárólag írásban lehet visszavonni. Az erről szóló dokumentumok másolatát szintén csatolni kell a CCRP-ben tárolt dokumentumok közé, majd a panaszt ennek megfelelően lezárni. Amennyiben az ügyfél részéről nem érkezik írásbeli visszavonás. Az ügyintézőnek a panaszkezelési szabályzatban foglalt válaszadási határidőn belül, értesítést kell küldenie az ügyfélnek arról, hogy a panaszt lezártuk a szóbeli visszavonása a 9-es számú mellékletben lévő sablonlevél alapján.

A panaszt befogadó munkatársnak egyeztetnie szükséges az Ügyféllel, hogy az általa megadott válaszadási cím megegyezik-e a MIDAS rendszerben található állandó/levelezési címek bármelyikével, ha ettől eltérő címre kíván válaszküldeményt fogadni, akkor a Bank kizárólag lakcím vagy levelezési címre vonatkozó adatváltozás bejelentését követően postázza ezen címre a válaszlevelet, amely körülményre az Ügyfél figyelmet fel kell hívni. Megerősítést kell kérni tőle, hogy adataiban lesz-e változás. Ha igen, az 2-01-005(1) Pénzforgalmi szabályzat - Fióki folyamatok eljárásrend szerint kell eljárni, ha csak egyszeri módosulásról van szó, erről szintén tájékoztatni kell, és erről megerősítést is kell kérni részéről! Amennyiben eltérés tapasztalható a rendszerekben tárolt adatok között (FES, MIDAS), akkor is az Ügyfél által kért cím felvétele/rögzítése szükséges a panasszal kapcsolatosan.

## **2.6 A panasz kivizsgálása**

### **2.6.1 A panaszkezelés menete**

A panaszt befogadó munkatárs a beérkezett panasz rögzítését követően, a megfelelő dokumentumok csatolásával folytatja a panaszügy kivizsgálását. Amennyiben **egyszerű panaszról van szó** (tehát 1-nél több szakmai terület, csoport bevonása nem szükséges), akkor a panaszt befogadó terület felelős a panasz kezeléséért és lezárásáért, valamint az Ügyfél írásos kiértékeléséért.

**A bonyolult panaszokat szigorú határidők betartása mellett kell kezelni, hiszen, ha több terület is érintett a panasz kivizsgálásában, számolnunk kell a további területek intézkedéséhez szükséges időintervallummal is. Minden társterületnek a megfelelő időintervallumon belül kell kezelni az adott panaszt, hogy a Bank teljesíteni tudja a törvényben meghatározott 30 napos illetve 15 munkanapos válaszadási határidőt.**

A panaszt kivizsgálásának végeredményét válaszlevélben kell megfogalmazni, és a panasz adatlapon rögzített értesítési címre megküldeni. Ehhez a 9. számú Mellékletben található sablonlevelek, nyújtanak segítséget. A sablonlevelek csak témakörök szerinti „sorvezetők”, aktualizálásuk, az adott panaszra szabásuk az ügyintéző feladata! Véleményezésre átküldhető a Panaszkezelési Csoporthoz, akinek 3 munkanapon belül ezt meg kell tennie.

A válaszlevél másolatát aláírva, pecsételve, szkennelt formában szintén csatolni kell a panaszkezelési adatlaphoz. Annak eredeti példányát pedig a panaszkezelő területnél lévő ügyfélaktában / panaszaktában kell megőrizni.

## **2.6.2 Szükségessé váló eskaláció**

Eszkalációra a következő esetekben van szükség:

- A panasz rendezéséhez szükséges intézkedésre a szakmai terület közvetlen vezetőjének nincs hatásköre;
- A kivizsgálást végző szakmai terület és a bevont szakértő társterületek nem jutnak közös álláspontra a szükséges intézkedésekben;
- Olyan az MNB-hez vagy más felügyeleti szervhez benyújtott és kivizsgálásra a Bankhoz továbbított panaszok esetén, melyeknél a korábbi banki válasszal, vagy a megtett intézkedéssel az ügyfél nem volt elégedett;
- A panasz elemzése kapcsán függetlenül a kivizsgálás eredményétől kiderül, hogy az ügyfelek rendszeresen kifogással élnek az adott problémával kapcsolatban;
- A panasz kapcsán kifizetendő kártérítés / kompenzáció költségviselője nem tisztázott;
- Ha az adott költségviselő terület nem ismeri el, nem engedélyezi a kifizetést;
- Tömeges panasz esetén.

Az eskaláció szintjei

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

Ha az eskaláció első szintjén nem sikerül megoldást találni a panaszolt problémára, úgy az illetékes területvezető kezdeményezésére, a Jogi Törzskarral együttműködve megoldási javaslatot kell előterjeszteni a felelős igazgatósági tag részére, aki hatáskörtől függően egyedül dönt, vagy előterjeszti a javaslatot az Igazgatóság felé.

## **2.6.3 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 közlését követő; jogszabályban meghatározott időn belül** teljesíti.





**tartalmazza. A Bank általi végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.**

Jellemzően ebbe a kategóriába tartoznak a bankkártyával kapcsolatos Charge Back panaszok lásd 2. melléklet Eljárásrend.

2016.09.05-óta központilag kezelendő panasznak minősül minden bankkártyával kapcsolatos és 30 napot meghaladó kivizsgálási időt igénylő (Charge Back) panasz is.

A panaszokat minden esetben az a terület rögzíti a CCRP-be, ahova a panasz beérkezik – kivételt képez a Sberbank Telebank és a DSA által befogadott panasz -. Ezt követően e-mail-en értesítést küld a Panaszkezelési csoport részére a panasz befogadásáról a PANASZKEZELES mailboxba, csatolva a panaszrögzítő a panaszlevelet, melynek eredeti példányát lefűzi az ügyfélaktába (A panasz kivizsgálása és megválaszolása a dokumentum rögzítését és az e-mail-en történő értesítést követően már a Panaszkezelési csoport feladata és hatásköre.

A fenti esettől előzetes egyeztetést követően el lehet térni, a panaszban érintett társterületekkel történt egyeztetést követően-

Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során a Banknak kiegészítő információkra lesz szüksége az Ügyfél részéről. Ebben az esetben írásban vagy rögzített telefonvonalon a panasz érkezését követő munkanapon belül értesítjük arról, hogy pontosan mely információk / dokumentumok szükségesek az ő részéről a panasz kivizsgálásához. Ügyfél érdeke az ilyen irányú megkeresés mielőbbi megválaszolása, mert a Bank az eljárást a hiányok pótlásáig nem tudja folytatni. Amennyiben a kért információk **35 naptári napon** belül nem állnak rendelkezésre, a bank akkor is köteles ezen határidőn belül válaszolni az Ügyfélnek és felhívni a figyelmét arra, hogy a szükséges információk hiányában a panaszt érdemben nem tudja kivizsgálni.

Amennyiben a Panaszos képviselőjének (pl. meghatalmazott magánszemély, ügyvédi iroda, stb.) panaszbeadványa nem tartalmaz, vagy tartalmilag nem megfelelő meghatalmazást tartalmaz, akkor a Bankba beérkezés időpontjától számított **5 munkanapon belül** írásban kell értesíteni az eljáró képviselőt, illetve a képviselt ügyfelet arról, hogy a képviselőnek információt kizárólag a kiszolgáltatható adatok körét pontosan meghatározó, közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazás alapján tudunk nyújtani. A rögzítés menetét a 8-as. sz. melléklet, CCRP felhasználói kézikönyv tartalmazza.

## **2.7 A panasz kivizsgálásáért felelős terület**

A panasz bonyolultságától és a panasz kapcsán fizetendő kompenzáció / kártérítés mértékétől függ, hogy a panasz kivizsgálását és a válaszadást mely terület végzi.

### ***Egyszerű panasz***

**Helyben megoldható, egyszerű panaszként** kell kezelni a saját hatáskörben megoldható, egyértelmű panaszokat, ahol maximum egy társosztály bevonása szükséges a panaszkezelés során.

### **A panasz kivizsgálását és a válaszadást a panaszt fogadó szervezeti egység végzi.**

Célunk, hogy a panaszos Ügyfél elégedetten, pozitív ügyfél-élménnyel távozzon a Bankból, így a panaszt kezelő terület minden munkatársának lehetősége van kompenzálni az Ügyfelet 5 000 Ft összeg erejéig, a helyben megoldható panaszkezelés keretében. Erre a típusú kompenzációra ügyfelenként 5 000 Ft-os keret áll rendelkezésre. Ez a keret 6 havonta meríthető ki, így minden egyes panasz rögzítésekor szükséges ellenőrizni a CCRP rendszerben, hogy az ügyfélnek az elmúlt 6 hónapban volt-e panasza, és amennyiben igen, történt-e kifizetés a részére.

Az ilyen ügyek külön kezelésével megspórolhatjuk a hosszadalmas vizsgálat és az utánajárás költségét. Előfordulhat, hogy az Ügyfél nem lép fel pénzügyi igényekkel a bankkal szemben, azonban az ügyintéző proaktívan ajánlhat neki kompenzációt, így növelve az Ügyfél elégedettségét, illetve esetlegesen meghaladva az Ügyfél elvárásait.

Amennyiben a panaszt vagy kifogást az Ügyfél nem a saját kapcsolattartójánál jelentette be, úgy a panaszt rögzítő személy elektronikusan értesíti a honos fiókot, illetve a vállalati kapcsolattartót, de a panasz kivizsgálásáért és a válaszadásért a panaszt rögzítő szervezeti egység felel a továbbiakban, azonban az esetlegesen felmerülő költség viselője a honos fiók / megfelelő Corporate vagy RWO terület.

### **Központilag kezelendő panasz**

A Panasz központilag kezelendőnek minősül ha (legalább 2 szakterület bevonása szükséges, vagy a panaszban megfogalmazott ügyfélkérelmés természetesen különös szakértelmet igényel, illetve ha az Ügyfél hasonló témájú panaszával már korábban fordult a Bankhoz), a panaszt 1 munkanapon belül a CCRP rendszeren keresztül továbbítani szükséges a kivizsgálásért felelős terület (területek), valamint a Panaszkezelési Csoport (mint válaszadó terület) részére. Központi kezelés alá tartoznak továbbá a bankkártya problémával kapcsolatban érkező panaszok is (lásd 2. sz melléklet Eljárásrend).

**Kizárólag a fenti esetben delegálható a panasz a Panaszkezelési Csoport részére, amiről őket haladéktalanul értesíteni szükséges e-mailben!**

A **fióki kezelésből lejárt tartozás miatt kikerült panaszok** kivizsgálását és a válaszadást minden esetben a Restrukturálás és Work-out terület munkatársai végzik, így az ilyen panaszok felküldése a területnek kötelező, haladéktalanul a kézhezvétel után. Ezen panaszok Panaszkezelési rendszerben történő rögzítését a Restrukturálás és Work-out terület munkatársai végzik.

A szakértő társterületeknek szakmai állásfoglalásukat 5 munkanapon belül kell megadni. Amennyiben ez nem lehetséges, úgy azt jelezni kell a panaszt kivizsgáló terület felé.

## **2.8 Szükségessé váló intézkedések megtétele**

A vizsgálatba bevont szakértő társterület(ek) állásfoglalása alapján a panasz kezelője kezdeményezi a szükséges intézkedések meghozatalát. Ilyen intézkedések lehetnek pl. szerződésmódosítás, a hátrányos tranzakció visszavonása vagy az Ügyfél kártérítése / kompenzációja.

A szakmai terület jelzése alapján a Panaszkezelési Csoport kezdeményezheti szabályozás vagy eljárási rend módosítását is, ha szükségesnek látja ezt a további panaszok elkerülésére.

A 4-08-021 veszteségek jelentésének rendje szabályzat értelmében a 250 €-t meghaladó összegű ügyfél panaszokhoz kapcsolódó működési veszteségeket a Panaszkezelési Csoport kijelölt BLORM-ja lejelenti és rögzíti, valamint értesítést küld Működési Kockázatkezelés Osztálynak a „Működési Kockázat” csoportos e-mail címre.

## **2.9 Pénzügyi következmények (kártérítés / kompenzáció), jóváhagyói szintek**

A panaszok kapcsán Ügyfélnek fizetendő kompenzáció / kártérítés minden esetben központilag kerül jóváírásra az Ügyfél számláján a Számlaadminisztráció segítségével.

**Kártérítés** esetén a 4 szem elv betartása kötelező az alábbi módon: az a terület / osztály, aki a tényleges ügyfél kárt kiszámolja, elektronikusan megküldi a kártérítés összegét a költséggazdának, aki jóváhagyásával elektronikusan továbbítja a kifizetendő kártérítés összegét a jóváhagyói szinteknek megfelelően a Számlaadminisztrációnak (megfelelően kitöltött Jóváíró lap (11. sz. melléklet), a 10. számú (Jóváhagyói szintek) mellékletben meghatározott szükséges jóváhagyások, jelölve a panasz sorszámát, azt a profitcenter kódot, ahova a költség terhelésre kerül, és azt, hogy panasz miatt történik a jóváírás).

**Kompenzáció** esetén is szükséges a 4 szem elv betartása, itt azonban elegendő a panaszt rögzítő és a 10. számú mellékletnek megfelelő jóváhagyói szint által elektronikus levélben megküldött jóváíró lap a Számlaadminisztrációra az ügyfélgazda területtől (megfelelően kitöltött jóváíró lap (11. sz. melléklet), a 10. számú mellékletben meghatározott szükséges jóváhagyások, jelölve a panasz sorszámát, azt a költséghelyet, ahova a költség terhelésre kerül, és azt, hogy panasz miatt történik a jóváírás).



A következő esetekben nem szükséges csatolni kitöltött jóváíró lapot ( 11.sz. melléklet ):

- A Fair személyi kölcsönrel kapcsolatos, nem teljesítés miatt felszámolt büntető díjak, panasz alapján történő jóváírása központilag a Standard Processing osztály végzi.
- Termékfejlesztési osztály által kért tömeges kompenzáció esetén
- Hitelügylettel kapcsolatos Hitelosztály által kért kompenzáció esetén
- Fióki ATM hiba miatti készpénz felvételi díjak visszatérítése esetén
- Széf díj visszatérítés esetén
- A Bank hiba esetén, melyre írásban benyújtott panasz alapján derül fény

### **Bankkártya művelettel kapcsolatban érkező panaszokkal kapcsolatos jóváírás, kártérítés kezelése:**

A bankkártyás panaszok kártérítések esetén - jóváhagyást követően - a jóváírásokat a Kártyaoperáció saját hatáskörben könyveli az ügyfél számláján.

A jóváíró lap kitöltése során kötelező annak feltüntetése, hogy a jóváírás kompenzáció / kártérítés miatt történik, a könyvelés során, a főkönyvi oldalon ez a szöveg kerül a narratívába. A könyvelés minden esetben fióki főkönyvvel szemben történik, a profitcenter kód és az ügyfélszám megjelölésével.

**A jóváírólapot – a Számlaadminisztrációra e-mailben történő megküldés előtt – minden esetben fel kell tölteni a Panaszkezelés rendszer „Dokumentumok” fülén. Nem fizethető ki olyan panasz kapcsán kártérítés / kompenzáció, amely nem került rögzítésre a panaszkezelő rendszerben (CCRP), illetve hiányzik a jóváíró lap a rendszerből.**

A CCRP rendszerben történő rögzítéskor is kötelező megadni a költséghelyet, ahova terhelésre kerül az ügyfél számláján jóváírt összeg.

**A költség viselője minden esetben az a fiók / terület, akire az Ügyfél kulcsolva van (ügyfél gazda - honos fiók, megfelelő Corporate terület), illetve az RWO kezelésében lévő Ügyfelek tekintetében az eredeti terület, ahonnan az RWO-ra került.**

Minden esetben szükséges a költségviselő ellenjegyzése a jóváíráshoz (elektronikusan a CCRP rendszeren keresztül, illetve a jóváíró lap küldésekor e-mailben).

Ha az adott költségviselő nem ismeri el, nem engedélyezi a kifizetést, a panasz eszkalálásra kerül az érintett területvezető felél.

Amennyiben olyan Ügyfélnek fizetünk kártérítést / kompenzációt, aki megszüntette számláit Bankunknál, akkor a 3196 Pt-ügyf. átv. számláról szükséges a pénztári kifizetést eszközölni az Ügyfél részére, díjmentesen. A 3196 Pt-ügyf. átv. számláról kifizetett kártérítést / kompenzációt a 8659 03-as főkönyvi számlára (egyéb ráfordítás, kártalanítás) át kell vezetni. Az átvezetésről a Számlaadminisztráció gondoskodik. Ebben az esetben technikailag csak forintban van lehetőség a kompenzáció kifizetésére, így bármely más devizanemű kompenzáció esetén konverzióval, forint kerül kifizetésre erről a számláról.

**Magánszemély kompenzációja** esetén, amikor az Ügyfélnek tényleges kára nem keletkezett, csupán az ügyfélmegtartás, pozitív-ügyfélmélny érdekében kap kompenzációt az Ügyfél – azaz nem a ténylegesen felmerült kárát térítjük meg neki – adófizetési kötelezettség merül fel. Az Sza törvény 70.§ (6) bekezdésének d) pontja értelmében egyes meghatározott juttatásnak minősül az adómentesnek, üzleti ajándéknak nem tekinthető üzletpolitikai (reklám) célú juttatás, így az ilyen jellegű panasz esetén teljesített fix összegű kompenzációként történő kifizetés is.

Amennyiben ez ügyletenként meghaladja a 10.000.- HUF-ot, az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy ez a mértékű kompenzáció már adóköteles. Az ehhez szükséges eljárások a [3-01-006 Kamatadó Szabályzat](#) szerint kezelendők.

Ennek értelmében az ügyfélmegtartás, pozitív-ügyfélmény érdekében a magánszemély részére kifizetett fix összegű kompenzáció után a Banknak 16%-os szja és 27%-os EHO fizetési kötelezettsége merül fel. Az adófizetési kötelezettség alapja a kifizetett összeg 1,19-szerese. A magánszemélynek a kapott fix összegű kompenzáció után adófizetési kötelezettsége nem keletkezik.

A fenti adókötelezettséget a Banknak havonta, a kifizetést követő hónap 12-ig kell teljesítenie. Ennek érdekében a Banküzemi Számviteli Osztály a kifizetett kompenzáció és kártérítés összegéről havi szintű Cognos riportot kap, melyet minden hó 5.-ig megküld a Panaszkezelés részére feldolgozásra.

Egyéb kompenzáció, kártérítés esetén – amikor az Ügyfélnek (mind magánszemély, mind jogi személy esetén) tényleges kára keletkezik, és azt térítjük meg neki akár részben, akár egészben – sem a Banknak, sem az Ügyfélnek adófizetési kötelezettsége nem keletkezik.

A szabályzat 10. számú mellékletében megadott Jóváhagyói szintek SZJA nélküli, nettó értékre szólnak.

## 2.10 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 és megválaszolásáért felelős terület (vagyis aki a panaszt rögzíti és kezeli)** 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. Tehát azok a **társterületek, akik kizárólag állásfoglalás tekintetében érintettek**, már előkészített panaszaktát kapnak felülvizsgálatra.

A Bank 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) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Banknál nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó Ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

**Rögzítés előtt az ügyintézőnek minden esetben ellenőriznie kell a CCRP rendszerben, hogy az adott Ügyfélnek van-e folyamatban lévő panasz. Előfordulhat ugyanis, hogy az Ügyfél több csatornán is leadja ugyanazt a panaszt pl: írásban és Call Centeren keresztül. Ezzel elkerülhetjük az esetleges duplikációkat.**

Amennyiben az Ügyfél panasz benyújtását követően még a 30 naptári napon belül újabb panasszal él a Bank irányában, ezt külön panaszként kell rögzíteni a CCRP rendszerben. Az Ügyfél figyelmét fel kell hívni arra, hogy már van egy folyamatban lévő panasz, de panaszaira a választ egy levélben fogjuk megküldeni. Kivételesen ez alól a hitellel kapcsolatos panasz vagy amely nagyobb terjedelmű, és bonyolultabb válaszadást igényel.

**Amennyiben eltér a két panasz témája, értelemszerűen új panaszként kell kezelni és rögzíteni a CCRP rendszerben.**

### 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.

Amennyiben az ügyfél nem élhet az adott jogorvoslati lehetőséggel, a 9. számú Mellékletben meghatározott sablon záradékot kell a válaszlevél végére beilleszteni. A jogorvoslati lehetőségek szakszerű használatához a 13. számú mellékletben szereplő MNB kategóriák nyújtanak segítséget.

A Bank a panaszt és az arra adott választ **5 (öt)** évig köteles megőrizni és azt az MNB kérésére részére bemutatni.

#### 3.1 Szakszerű válasz elkészítése

A válasz elkészítése a **helyben megoldható** panaszok esetén a panaszt fogadó szervezeti egység feladata.

**Központilag kezelendő** panasz esetén mind a kivizsgálásért, mind a válaszadásért a Panaszkezelési Csoport a felelős.

A válasz minden esetben rögzítésre kerül a Panaszkezelési rendszerbe, illetve a CCRP rendszeren keresztül megküldésre kerül az ügyfél-kapcsolattartó részére.

A szabályzat 9. sz. melléklete tartalmazza azokat a sablon válaszleveleket, amik segítséget nyújthatnak a válaszadás során. A sablonlevelekben használatos formát kötelező használni! A válaszlevélen kötelező a CCRP sorszám feltüntetése. Amennyiben egyéb csatolmány is kiküldésre került a válaszlevélhez, azt fel kell tüntetni a válaszlevélben, felsorolási szinten.

Ügyfeleinknek alapesetben magyar nyelven küldjük meg a választ. Amennyiben a panasz idegen nyelven érkezik és a panaszkezelő képes az adott nyelven megfelelő színvonalon kommunikálni írásban, akkor van lehetőség eltérni a magyar nyelvű válaszadástól az ügyfél elégedettség szem előtt tartása miatt.

#### 3.2 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 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.) és b.) pontok szerinti tájékoztatást minden esetben az alábbi további tájékoztató rész kell kövesse:

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben jelen válaszlevelünkben foglaltakkal nem ért egyet, jogosult a Pénzügyi Békéltető Testület (székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 9.; levelezési címe: H-1525 Budapest Pf. 172, telefon: +36-80-203-776, e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)) eljárásának kezdeményezésére, a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához (levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest; ügyfélszolgálati telefon: +36-80-203-776, telefon: +36-1-428-2600) vagy a hatáskörrel rendelkező illetékes bírósághoz fordulhat. A Pénzügyi Békéltető Testület előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány az alábbi módokon érhető el: a Pénzügyi Békéltető Testület alábbi internetes elérhetőségén: <https://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvanyok>, személyesen a Pénzügyi Békéltető Testület ügyfélszolgálatán (1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza)). A fogyasztóvédelmi eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány az alábbi módokon érhető el: az MNB alábbi internetes elérhetőségén: <http://felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak/kormanyablakok>

<https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-kerelem-az-mnbhez-20180904.pdf>, személyesen az MNB ügyfélszolgálatán (1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza)). A nyomtatványok Bankunktól (kinyomtatott formában, ingyenesen) személyesen bármely bankfiókunkban, vagy postai úton (Sberbank Magyarország Zrt. 1088 Budapest Rákóczi út 1-3.), Sberbank Telebank szolgáltatásunkon keresztül +361-557-5859, vagy az [info@sberbank.hu](mailto:info@sberbank.hu) e-mail címen igényelhetőek, melyet postai vagy elektronikus úton küldünk meg az igénynek megfelelően.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

Befektetési szolgáltatásainkhoz kapcsolódó esetleges panaszával a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 2013/11/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (1) 4. cikke (1) bekezdésének h) pontja szerinti alternatív vitarendezési fórumhoz fordulhat, vagy polgári eljárást kezdeményezhet.

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 MNB tv 39 §-ban meghatározott szervezet vagy személy által nyújtott szolgáltatást igénybe vevő fogyasztóval szemben tanúsítandó magatartásra vonatkozó kötelezettséget megállapító, a 39. §-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). Továbbá
- d) Az MNB tv szerinti pénzügyi fogyasztói jogvitával kapcsolatos kötelezettség betartását.

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 törlésértesítőt.

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 hirdetés vagy kondíciós lista nem tett számára lehetővé, szerződésszegése kárt okozott, vagy biztosítási esemény bekövetkezését vitatja.

Fogyasztónak minősülő ügyfél kérése esetén az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat költségmentesen, haladéktalanul megküldi a Bank.

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.

- A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot
- A fogyasztónak minősülő ügyfél elutasítás vagy a jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a szolgáltató külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

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.”*

### **3.3 Ügyfél értesítése a panaszvizsgálat eredményéről és a panaszügy lezárása**

Az Ügyfélnek küldendő válasz elkészítéséért, az előírt arculati elemekért és a válasz Ügyfél részére határidőn belül történő megküldéséért az ügyfél-kapcsolattartó / Sberbank Telebank munkatárs / a Panaszkezelési munkatárs felelős.

**A PANASZ LEZÁRÁSA MINDEN ESETBEN A PANASZRÖGZÍTŐ FELADATA, A MEGADOTT HATÁRIDŐN BELÜL!** Ettől a metódustól csak különleges esetben lehet eltérni, de ehhez a panaszkezelési csoport tudomásulvétele és hozzájárulása szükséges.

A választ az Ügyfél részére, az általa korábbiakban a Bank részére megadott levelezési címére, ennek hiányában lakcímére kell küldeni tértivevényes levél formájában. E-mailen keresztül akkor kommunikálhatunk az Ügyféllel, ha az Ügyfél az e-mail címét korábban papír alapon a banknak bejelentette. Ezekben az esetekben a szokásos módon levélben is megküldjük az Ügyfeleknek a választ, továbbá az Ügyfél kérésének megfelelően e-mailen is.

A panaszlapon megadható személyes tájékoztatási igény, a bejelentéskori azonnali válaszadást takarja. Ettől eltérő esetben a fent megadott írásbeli tájékoztatás lép hatályba.

Amennyiben korábban a fent leírt követelményeknek megfelelően az e-mail cím bejelentése nem történt meg, így az ilyen irányú Ügyfél kérelmeket el kell utasítani, és kizárólag postai úton adható válasz.

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.

Azokban az esetekben, ahol a válasz 5 000 Ft feletti kötelezettségvállalást (elszámolást) tartalmaz, az ügyfél-kapcsolattartó / Sberbank Telebank munkatárs / Panaszkezelési Csoport munkatársa a komplett választ jóváhagyásra átadja a közvetlen vezetőjének, vagy magasabb kötelezettségi szint esetén a felelős területvezetőnek. A kötelezettséget tartalmazó válasz esetén az Ügyfél részére szóló levél kiküldésére a jóváhagyást követően kerülhet sor.

Abban az esetben, ha az Ügyfél nem ért egyet a Bank válaszával, biztosítani kell az ismételt vizsgálatot végző szakmai terület munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát. Amennyiben az Ügyfél ismételt panaszára - amennyiben a korábbi panaszával megegyező és ugyanazon kifogást, indokokat tartalmazza -, az ismételt banki vizsgálat sem jut eltérő eredményre, az indoklással ellátott álláspont oly módon is megküldésre kerülhet, hogy a hivatkozás történik a korábbi panaszra adott válaszra, mely válaszlevélben idézésre kerül az, vagy annak másolata az újabb válaszlevél mellékleteként kerül megküldésre. Az új válaszlevélben az az Ügyfél felé a panasz elutasítása esetén szükséges tájékoztatást ez esetben is meg kell adni (lásd a 3.2. pontban leírtakat).

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

Az Ügyfélnek adott választ a válaszadásért felelős munkatárs rögzíti a Panaszkezelési rendszerbe, és a panasszal kapcsolatos dokumentumokat megküldi az adott Ügyfél törzsanyagát tartalmazó ügyféldosszié kezelőjének.

## **4. A panaszügyintézésessel kapcsolatos utólagos teendők**

### **4.1 Nyilvántartás**

A panaszokkal kapcsolatos írásban rögzített dokumentumokat az ügyfél-kapcsolattartó az adott ügyféldossziében őrzi, az Ügyféllel fennálló szerződéses jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően. A Bank központi címére érkező panaszokkal kapcsolatos írásbeli dokumentumokat a Panaszkezelési Csoport a „reklamációk” dossziében fűzi le.

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

Minden kivizsgálásban illetve panaszt kezelő területnek rendelkeznie kell CCRP rendszerhez való jogosultsággal.

Minden panaszt kötelező rögzíteni a Panaszkezelési rendszerbe, ami így alkalmassá válik panaszügyi statisztikákhoz jelentés készítésére, a panaszok visszakeresésére és elemzésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell (CCRP kézikönyv):

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- b) a panasz benyújtásának időpontját



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

A megküldött válaszlevelekhez tartozó, visszaérkezett térítvények, valamint kézbesítés nélküli küldemények nyilvántartását a 2. számú melléklet (Eljárásrend) tartalmazza.

Ezen túlmenően a panaszos területeken a kockázati kitettség meghatározására folyamat-specifikus kulcs kockázati indikátorok (KRI) kerültek kialakításra. Az indikátorok értékeinek ingadozása valóságos képet ad a működési kockázati kitettség változásáról. Cél a valószínűleg magas kockázatu területek azonosítása, és a problémák feltárása előfordulásuk, illetve súlyosbodásuk előtt.

## 4.2 Befektetési szolgáltatással kapcsolatos panaszok nyilvántartása

A nyilvántartásnak biztosítania kell a pénzügyi eszközök piacairól szóló irányelv magyarországi bevezetésével és a befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatosan felmerült panaszok negyedéves rendszerességgel történő összesítését, biztosítva a nyilvántartásnak havi rendszerességgel történő legújthatóságát.

## 4.3 Befektetési szolgáltatással kapcsolatos panaszok összesítése

„A pénzügyi eszközök piacairól szóló 2004/39/EK Irányelv” (az irányelv angol elnevezése alapján a továbbiakban MiFID – **Markets Indicator<sup>23</sup> Financial Instruments Directive**) magyarországi bevezetésével, és a befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatosan felmerült panaszok összesítését negyedévente a Panaszkezelési Csoport a Jogi törzskar részére megküldi.

## 4.4 A panaszok feldolgozása, jelentések

A Panaszkezelési Csoport **minden hónap 5. munkanapjáig** panaszügyi statisztikát küld a 7. sz. melléklet alapján a **Működési Kockázat, a Hiteladminisztráció, a Termékfejlesztési- Compliance és Bankbiztonság Osztályoknak** valamint a **Belső Ellenőrzésnek**.

A Panaszkezelési Csoport **minden hónap 5-éig** kimutatást küld a Hálózatirányítás és Ügyfélérték Menedzsment részére, a fiókhálózat által rögzített panaszokról.

A Panaszkezelési Csoport minden hét hétfőjén (ünnap esetén az azt követő munkanapon) kimutatást készít és küld a Hálózatirányítás részére, a fiókhálózat által rögzített, 10 munkanapon belül lejáró panaszokról. A Hálózatirányítás a kimutatás kézhezvételét követően központilag tájékoztatja az érintett fiókokat.

A Panaszkezelési Csoport minden hónap 5. napjáig jelentést készít az MNB részére Panaszügyek 9-es táblázat formanyomtatványon melyet elküld Jelentésszolgálat részére. A Jelentésszolgálat feltölti a KAP rendszerben a riportot és visszaigazolja a Panaszkezelési csoport részére a sikeres feltöltést. Az adatszolgáltatásért a Panaszkezelési Csoport vezetője felelős.

A Panaszkezelési Csoport havonta monitorozza a berögzített panaszokat, elkerülve/javítva ezzel a hibás rögzítéseket és a 30 naptári napon túli válaszadást. Havi szinten 10-15 darab panasz kerül szűrőpróbaszerű kiválasztásra melyet a Panaszkezelési csoport részletesen megvizsgál. A vizsgálat eredményéről jegyzőkönyvet készít **a riportolási hónap végéig** és email-en keresztül értesíti az érintett területet/ket csatolva a részletes hibalistát.

## 4.5 Általános intézkedések a hasonló panaszok elkerülésére

Amennyiben a havi értékelés alapján a Panaszkezelési Csoport javaslatot tesz a panasz forrás megszüntetésére, úgy a Retail Banking Terület, a Jogi Törzskar és a Panaszkezelési Csoport, valamint érintettség esetén egyéb szakmai területek (elsősorban a Corporate Terület, a Kártya Operáció Osztály, a Fizetésforgalom Osztály és az IT Terület) vezetői, vagy az általuk kijelölt banki dolgozók felelősek a panasz forrás megszüntetésére szóló javaslat elkészítéséért és annak végrehajtásáért.

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

## 5. 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 **30 napon belül** kell a Jogi Törzskarnak megválaszolnia. Ha a panasz vizsgálatának megalapozása érdekében indokolt, e határidő kérelemre **legfeljebb 15 nappal** az MNB által meghosszabbítható, amiről a a panaszost az eredeti határidő lejárta 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.

A Jogi Törzskar a fogyasztóvédelmi eljárásokról külön nyilvántartást vezet. A nyilvántartás alapján a **Jogi Törzskar tárgyhoz 10. munkanapjáig**, a Jelentésszolgálat Csoport részére jelentést küld.

## 6. 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 megfelelőségét. Az MNB jogszabálysértés, határozatainak, vagy a pénzügyi szervezetek belső szabályzatainak be nem tartása esetén jogszabályban meghatározott intézkedést, kivételes intézkedést alkalmazhat, illetőleg bírságot szabhat ki.

A Fizetésforgalom/Panaszkezelési csoport havi rendszerességgel (minden hónap 10.-ik munkanapjáig) szűrőpróbaszerűen megvizsgál a CCRP ben rögzített 10 panaszügyletet , az ellenőrzést dokumentálja , az előírt ellenőrző listát lefűzve nyilvántartja (19. sz melléklet). Feltárt folyamatbeli vagy egyéb hiba esetén, a Panaszkezelés írásban tájékoztatja a felelős területet/fiókot a hibáról és felhívja figyelmét a javításra.

A Fizetésforgalom/Panaszkezelési csoport vezetője minden hónap 10.-ig riportot küld a felelős terület igazgatósági tagjának az jelentést megelőző hónapban 30 napon túl lezárt panaszokról megjelölve a felelős kolléga nevét és beosztását, egyidejűleg értesítést küld a munkavállalónak és annak közvetlen felettesének.

A Panaszkezelési Csoport minden hónap 5. napjáig panaszügyi statisztikát küld az Igazgatóság és a B-1-es szintű vezetők részére. Panaszkezelési Csoport a havonta megküldött panaszügyi statisztika kapcsán rendszeresen felmerülő a Bank működését érintő folyamatbeli illetve rendszerhibákról, összefoglaló jelentést készít a panaszok kapcsán érintett társterületek és az Igazgatóság részére. Javaslatot tesz annak megoldására.

## 7. 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.

A Bank által Ügyfelei részére küldött levelekből fakadó panaszok megelőzésének céljából azon Sberbank kezdeményezésű ügyféllevelek esetén, amelyek egyedinek tekinthetők (pl. adattisztítás, kondícióváltozás), a kiküldést kezdeményező szakterületnek előzetesen tájékoztatnia kell a Panaszkezelési Csoportot és a Sberbank Telebank vezetőjét. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell a



kiküldésre kerülő levél tartalmát, azon Ügyfelek körét, akiknek kiküldésre kerül, a várhatóan felmerülő kérdéseket és az arra adandó válaszokat.

## 8. Orosz illetőségű panaszok kezelése

A 16-os számú melléklet – Group Guideline nr 340.- 5. pontja szerint kell eljárni.

Az alábbi kritériumok közül egy vagy több teljesülés esetén a reklamációt a SBAG és az SBRF felé kell kiterjeszteni:

- Olyan orosz tőkéjű jogalanyok által benyújtott panaszok, amelyek bevétele meghaladja az 1 millió eurót
- Az orosz nemzetiségű PI gazdag ügyfelek által benyújtott panaszok
- A Sberbank of kapcsolt ügyfelek csoportjához kapcsolódó ügyfelek által benyújtott panaszok
- Panaszok, amelyeknél a veszteség potenciális kockázata meghaladja az 1 millió eurót
- A jogszabályi követelmények által nem okozott hírnévre (pénzmosás, bűncselekmények vagy más olyan tényezők jelenléte, amelyek a szabályozó hatóságok számára további ellenőrzés kockázatát írják elő) • Egyéb panaszok a helyi vezérigazgató diszkrecionális döntése alapján

## 9. Adatvédelemmel kapcsolatos panaszok kezelése

### Panasz-típusok:

1. Adat(ok) helyesbítése, adat(ok) zárolása vagy adat(ok) törlés iránti panaszok / kérelmek
2. Tiltakozás személyes adat(ok) kezelése ellen

Az általános szabályokat a 4-08-022 „Belső adatvédelmi Szabályzat” tartalmazza.

A részletes szabályokat a jelen Szabályzat 17. számú melléklete tartalmazza.

## 10. Mellékletek

Melléklet száma	Melléklet neve
1. sz. melléklet	Panaszkezelési szabályzat
2. sz. melléklet	Eljárásrend
2.a. sz. melléklet	Panaszkezelési folyamatleírás
2.b. sz. melléklet	A Panaszkezelés folyamatábrája
3. sz. melléklet	Panaszkezeléssel foglalkozó területek listája
4.a. sz. melléklet	Panaszrögzítő adatlap – általános
4.b. sz. melléklet	Panaszrögzítő adatlap – fizetésforgalom
4.c. sz. melléklet	Panaszrögzítő adatlap – bankkártya
5. sz. melléklet	MNB nyomtatvány fogyasztói panaszok rögzítéséhez
6. sz. melléklet	Panasz hangfelvétel tartós adathordozón történő átadás-átvételi jegyzőkönyv
8. sz. melléklet	CCRP felhasználói kézikönyv
9. sz. melléklet	Sablon válasz levelek
10. sz. melléklet	Kompetencia táblázat
11. sz. melléklet	Jóváíró lap
13. sz. melléklet	Jogorvoslati lehetőségek
14. sz. melléklet	Panasz észrevétel
16. sz. melléklet	Group Guideline nr 340
17. sz. melléklet	Adatvédelemmel kapcsolatos panaszok kezelése
18. sz. melléklet	Adatvédelmi panaszok kiegészítő elemei
19. sz. melléklet	Havi Panasz ellenőrzési lista