

## PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

### Oberbank AG Magyarországi Fióktelep

(2023.08.18.)

#### Mely esetekben lehetséges panaszt tenni?

Panaszt abban az esetben van lehetősége benyújtani, amennyiben bankunk magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozóan kifogása merül fel.

Amennyiben panasza valamely bankkártyaművelettel kapcsolatos, kérjük, olvassa el a bankkártyaszolgáltatást nyújtó MTB Zrt. Panaszkezelési Tájékoztatóját, amelyet szintén megtalál honlapunkon, és panaszát az ott meghatározottak szerint nyújtsa be.

#### Milyen formában nyújtható be panasz?

Panaszát szóban (személyesen vagy telefonon) vagy írásban (személyesen vagy meghatalmazott által átadott irat útján, postai úton, telefaxon vagy elektronikus levélben) közölheti. A meghatalmazott útján történő panaszbejelentéshez meghatalmazás szükséges, amelyhez felhasználható nyomtatvány minden bankfiókunkban és a honlapunkon is elérhető.

##### Szóbeli panasz

a) tehető **személyesen**, nyitvatartási időben az Oberbank székhelyén, vagy az Oberbank fiókok valamelyikében.

b) **Telefonon** panasz tehető keddi munkanapokon 8-tól 20 óráig, egyéb munkanapokon nyitvatartási időben a 06-1-298-2900 központi telefonszámon; a 06-1-298-2972 üzenetrögzítő telefonszámon pedig minden nap 24 órában hagyhat üzenetet. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfél panaszáról hangfelvétel készül. Az Oberbank a telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig megőrzi. Az Oberbank az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát 25 napon belül.

Amennyiben az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Oberbank a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, továbbá telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén – a panaszra adott válasszal együtt – az ügyfélnek megküldi.

**Írásban** a panasz bejelenthető:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján;

b) postai úton: a panasz 1062 Budapest, Váci út 1-3. szám alatti címre történő megküldésével;

c) elektronikus levélben: a [panasz@oberbank.hu](mailto:panasz@oberbank.hu) központi e-mail címre történő küldéssel vagy az [www.oberbank.hu](http://www.oberbank.hu) weboldalon található panaszbejelentési űrlap kitöltésével és beküldésével, továbbá az Oberbank Ügyfélportál elektronikus banki felület Postafiók menüpontján keresztül üzenetküldéssel.

Panaszbejelentéshez használható formanyomtatványunkat megtalálja honlapunkon.

#### Mit kell tartalmaznia egy panaszbejelentésnek?

Annak érdekében, hogy panaszát a lehető legrövidebb idő alatt és teljeskörűen kivizsgálhassuk és a válaszlevelet a megfelelő elérhetőségre megküldhessük Önnek, kérjük, hogy **a panasz kivizsgálásához és a válasz megküldéséhez szükséges minden lényeges információt**

**közöljön velünk.** Amennyiben a panaszbejelentés nem tartalmaz elegendő információt az Ön azonosításához vagy a panasz érdemi kivizsgálásához, felveszük Önnel a kapcsolatot.

- Minden esetben adja meg adatait és **elérhetőségeit**: név, postacím, e-mail cím és telefonszám. Ezzel gyorsíthatja az Ön beazonosítását, illetve lehetőséget biztosíthat, hogy egy esetleges egyeztetés érdekében munkatársaink fel tudják Önnel venni a kapcsolatot.
- Amennyiben rendelkezésére áll, kérjük, panaszbejelentésében tüntesse fel a kivizsgáláshoz szükséges **banki azonosítóit** (ügyfélszám, számlaszám, hitelazonosító szám) és **részletesen ismertesse panaszát**, minden – a kivizsgáláshoz fontos – információt osszon meg velünk, amennyiben módja van rá kérjük, hogy a hivatkozott dokumentumokat, képernyőképeket is csatolja bejelentéséhez.
- Amennyiben meghatalmazottként jár el, kérjük, a **meghatalmazást** is csatolja.

## **Mi történik a panasz benyújtását követően?**

A kivizsgálás során igyekszünk mindent megtenni a jelzett probléma mielőbbi megoldása érdekében. Amennyiben panasza kivizsgálásához további információra van szükségünk, avagy a probléma megoldásában az Ön együttműködése szükséges, munkatársaink felveszik Önnel a kapcsolatot.

A kivizsgálás lezárultát követően annak eredménye alapján elkészítjük a válaszlevelet, melyet postai levél vagy elektronikus üzenet útján megküldünk Önnek.

Indokolással ellátott álláspontunkat **a panasz bejelentését követő 30 naptári napon belül, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panaszok esetén 15 munkanapon belül írásban megküldjük Önnek.**

Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme bankunkon kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, ideiglenes választ küldünk Önnek. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasza közlését követő 35. munkanap.

A panasz kivizsgálásáért díjat nem számítunk fel.

## **Milyen jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésre?**

Ha nem elégedett válaszunkkal, további kérdéseit a fentebb ismertetett módok bármelyikén jelezheti függetlenül attól, hogy korábbi panaszát mely csatorna igénybevitelével nyújtotta be.

Amennyiben a fentiekben ismertetett lehetőségeket nem tartja megfelelőnek és válaszunkkal nem ért egyet, az alábbi testületekhez, hatóságokhoz fordulhat:

### **Magyar Nemzeti Bank**

Amennyiben Ön fogyasztónak minősülő ügyfél (az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy) és panaszát már korábban bejelentette bankunk részére, azonban a panasz kivizsgálása álláspontja szerint nem a jogszabályoknak megfelelően történt, vagy ha a bank válaszából a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését vélelmezi, a Magyar Nemzeti Bank pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatához fordulhat.

- **Magyar Nemzeti Bank ügyfélszolgálat**
  - Személyesen: Ügyfélszolgálat 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
  - Levélben: Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Pf. 777.
  - Telefon: +36-80-203-776
  - Fax: +36 1 489 9102
  - Email cím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

- o Elektronikus ügyfélkapun keresztül
- o a kérelem nyomtatványát itt találja:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>

### **Pénzügyi Békéltető Testület**

Amennyiben Ön fogyasztónak minősülő ügyfél, úgy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti.

- **A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:**
  - o Személyesen: Ügyfélszolgálat 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
  - o Levelezési címe: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.
  - o Telefon: +36-80-203-776
  - o E-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)
  - o Elektronikus ügyfélkapun keresztül
  - o a kérelem nyomtatványát itt találja:

<http://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvanyok>

Tájékoztatjuk, hogy a kérelemnyomtatványok költségmentes megküldését igényelheti bankunktól az alábbi elérhetőségeken:

### **Bíróság**

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén - a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezési szerint - keresettel fordulhat az illetékes bírósághoz.

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt jogszabályban meghatározott válaszadási határidő be nem tartása esetén bírósághoz fordulhat.

Figyelmébe ajánljuk a Magyar Nemzeti Bank által készített – pénzügyi panaszokra vonatkozó – **Pénzügyi Navigátor** füzet kiadványát, amely elérhető a <https://www.mnb.hu/letoltes/penzugyi-panasz.pdf> oldalon.