

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

## Tartalomjegyzék

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. A szabályzat hatálya .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>2. Fogalmak .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>3. Kapcsolódó jogszabályok.....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>4. Panaszkezelés általános elvei .....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>4.1. A panasz vizsgálatára és kezelésére vonatkozó kötelezettség</b>                     | <b>4</b>  |
| <b>4.2. Együttműködés</b>   | <b>4</b>  |
| <b>4.3. Általános magatartásra vonatkozó követelmények</b>                                  | <b>4</b>  |
| <b>4.4. Transzparencia</b>  | <b>4</b>  |
| <b>4.5. Panaszügyintézés nyelve</b>   | <b>5</b>  |
| <b>PANASZKEZELÉS MENETE .....</b>   | <b>5</b>  |
| <b>5. A panasz bejelentésének módjai.....</b>   | <b>5</b>  |
| <b>5.1 Szóbeli panasz bejelentésének módja</b>  | <b>5</b>  |
| <b>5.2 Írásbeli panasz bejelentésének módja</b>   | <b>6</b>  |
| <b>6. A panasz kivizsgálása és megválaszolása .....</b>                                     | <b>7</b>  |
| <b>6.1. Szóbeli panasz</b>  | <b>7</b>  |
| <b>6.2. Írásbeli panasz</b>   | <b>8</b>  |
| <b>7. Panaszkezelés során az ügyféltől kérhető adatok .....</b>                             | <b>8</b>  |
| <b>8. A panaszkezelés folyamatának bemutatása.....</b>                                      | <b>9</b>  |
| <b>9. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről.....</b>                                     | <b>9</b>  |
| <b>9.1. Jogorvoslati lehetőségek</b>  | <b>9</b>  |
| <b>9.2. Fogyasztók számára nyitva álló jogorvoslati lehetőségek</b>                         | <b>10</b> |
| <b>9.3. Fogyasztónak nem minősülő ügyfelek számára nyitva álló jogorvoslati lehetőségek</b> | <b>11</b> |
| <b>A PANASZKEZELÉSEL KAPCSOLATOS FELADATOK, FELELŐSSÉGEK .....</b>                          | <b>11</b> |
| <b>10. A panasz nyilvántartása.....</b>   | <b>11</b> |
| <b>10.1. A panasznyilvántartás</b>  | <b>11</b> |
| <b>10.2. Panaszok és válaszok megőrzése</b>   | <b>12</b> |
| <b>MELLÉKLETEK.....</b>   | <b>12</b> |

## ÁLTALÁNOS RÉSZ

### 1. A szabályzat hatálya

**Tárgyi hatálya:** kiterjed az Oberbank AG Magyarországi Fióktelephez (a Bank) írásban és szóban beérkező ügyfélpanasz kezelésére.

**Alanyi hatálya:** kiterjed az Oberbank AG Magyarországi Fióktelep szabályzatban érintett szervezeti egységeire és munkavállalóira, valamint az Oberbank AG Magyarországi Fiókteleppel tartós megbízási jogviszonyban álló személyekre.

### 2. Fogalmak

**Panasz:** az ügyfélnek a Bank szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a Bank a szerződés jogviszony fennállása alatti, a Bank részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

Nem minősül panasznak, ha a fogyasztó/ügyfél az Oberbanktól általános tájékoztatást, véleményt, állásfoglalást igényel.

Nem minősül panasznak a hatósági megkeresés, kivéve a Felügyelettől érkező olyan megkeresést, amelyet a Felügyelet kifejezetten a panaszos által a Felügyeletnél előterjesztett kérdés kivizsgálása céljából, elintézés miatt továbbít az Oberbank részére.

**Panaszos:** lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a Bank szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve felsoroltak bármelyikének képviselője. A panaszos általában a Bank ügyfele, de panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Bank eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (például hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

**Fogyasztó:** a Panaszosok közül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében eljáró természetes személy.

**Ügyfél:** Panaszos és Fogyasztó együttvéve.

**Meghatalmazott:** a felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet. Nem lehet meghatalmazott: aki tizennyolcadik életévét még nem töltötte be; akit jogerős bírói ítélet a közügyektől eltiltott, vagy akit a bíróság jogerősen gondnokság alá helyezett.

**Meghatalmazás:** a Bank természetesen együttműködik a meghatalmazottként eljáró személyekkel, eljárásuk megkönnyítése érdekében elkészítette és honlapján az elérhetőségek/panaszkezelés menüpontban közzétette a bank általi elfogadottsága miatt használni javasolt meghatalmazás mintát, amely jogi képviselőnek adott

meghatalmazás esetén is irányadó. A meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

**Felügyelet:** Magyar Nemzeti Bank.

### **3. Kapcsolódó jogszabályok**

-2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (a továbbiakban Hpt.)

- 46/2018. számú (XII.17.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról

- 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet - a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról

Felügyelő hatóság: Magyar Nemzeti Bank (Felügyelet) valamint a Finanzmarktaufsicht Wien (FMA)

### **4. Panaszkezelés általános elvei**

#### **4.1. A panasz vizsgálatára és kezelésére vonatkozó kötelezettség**

Az Oberbank köteles a panaszt (az ügyfélnek a Bank szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a Bank a szerződés jogviszony fennállása alatti, a Bank részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását) teljes körűen kivizsgálni és megválaszolni.

#### **4.2. Együttműködés**

Az Oberbank együttműködik az ügyféllel a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően.

#### **4.3. Általános magatartásra vonatkozó követelmények**

Az Oberbank a panaszkezelési eljárás során az ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint a jogszabályi követelmények és az adott helyzetben elvárható magatartás követelményeinek általános kereteit szem előtt tartva jár el.

#### **4.4. Transzparencia**

Az Oberbank a panaszkezelési eljárás során a transzparencia elvét alkalmazza annak érdekében, hogy az ügyfelek igényeiket érvényesíthessék és jogorvoslati lehetőségeiket szükség esetén kimeríthessék. Ez alapján a Bank fokozottan törekszik a közérthetőség, szakmai gondosság, átláthatóság, kiszámíthatóság és az információk folyamatos hozzáférhetőségének biztosítására.

#### 4.5. Panaszügyintézés nyelve

A panaszügyintézés nyelve magyar, az Oberbank azonban biztosítja a panaszos által beszélt és értett, első sorban német és angol nyelven történő panaszügyintézését.

### PANASZKEZELÉS MENETE

#### 5. A panasz bejelentésének módjai

Az ügyfél panaszát szóban (személyesen vagy telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon vagy elektronikus levélben) közölheti.

A panasz nem személyesen, vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására nem alkalmas módon történő benyújtása esetén az Oberbank kérheti a panasz benyújtásának utólagos írásbeli megerősítését. A panasz utólagos benyújtása esetén az ügyintézési határidő az írásbeli megerősítés beérkezésével kezdődik.

##### 5.1 Szóbeli panasz bejelentésének módja

a) Szóbeli panasz tehető személyesen, nyitvatartási időben az Oberbank székhelyén, vagy az Oberbank fiókok valamelyikében a fiókvezetőnél, vagy a fióki ügyintézőnél.

#### Panaszügyintézés helye és a nyitvatartási idő:

**székhely:** 1062 Budapest, Váci út 1-3.

**fiókok:**

1027 Budapest, Henger utca 2.

1095 Budapest, Soroksári út 30-32.

4026 Debrecen, Bem tér 14.

9024 Győr, Hunyadi u. 16.

6000 Kecskemét, Kisfaludy u. 8.

8800 Nagykanizsa, Erzsébet tér 23.

6720 Szeged, Klauzál tér 2.

9700 Szombathely, Berzsenyi Dániel tér 2.

8000 Székesfehérvár, Rákóczi út 1.

7621 Pécs, Tímár u. 2.

3530 Miskolc, Mindszent tér 3.

**Nyitvatartási idő:** Budapest, Buda Fiókok tekintetében: hétfő/kedd: 8:30.-16:00 szerda: 12:00-17:00, csütörtök: 8:30-13:00, péntek: 8:30.-15:00, csütörtök 8:30-13:00, péntek 8:30-15:00, Debrecen, Szeged, Győr, Kecskemét, Nagykanizsa, Székesfehérvár, Szombathely, Pécs, Miskolc fiókok tekintetében: hétfő: 8:30.- 16:00, kedd/szerda: 8:30.- 13:00 , csütörtök: 8:30.- 16:00, péntek: 8:30.-13:00 között.

b) Telefonon panasz tehető keddi munkanapokon 8-tól 20 óráig, egyéb munkanapokon nyitvatartási időben a 06-1-298-2900 központi valamint a 06-1-298-2963 telefonszámon; a 06-1-298-2972 üzenetrögzítő telefonszámon minden nap 24 órában hagyhat üzenetet.

## 5.2 Írásbeli panasz bejelentésének módja

A hatékonyabb ügyintézés érdekében a Bank kéri Ügyfeleit, hogy lehetőség szerint használják a Magyar Nemzeti Bank által közzétett (jelen szabályzat 1. számú mellékletét képező) Panaszbejelentő Nyomtatványt, amely a bankfiókokban ingyenesen elérhető és a Bank honlapjáról is letölthető.

A panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölése. Emellett 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.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén a Bank vizsgálja a képviseleti jogosultságot, ezért ha a felek meghatalmazott útján járnak el, a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott eredeti meghatalmazást.

A meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt követelményeknek kell megfelelni. Az alábbi feltételek valamelyike szerint kiállított meghatalmazás benyújtása szükséges a panasz eljárás elindítása érdekében:

- a) a meghatalmazó aláírását az okiraton két tanú igazolja (névvel és lakcímmel),
- b) a meghatalmazó aláírása bíróilag, vagy közjegyzőileg hitelesítve van,
- c) ügyvéd, jogtanácsos az általa készített meghatalmazást szabályszerű ellenjegyzéssel látta el,
- d) elektronikus okirat esetén a kiállító az okiratot minősített elektronikus aláírással látta el, vagy minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírást helyezett el az okiraton.

A meghatalmazottak eljárásának megkönnyítése érdekében a Bank kéri Ügyfeleit, hogy lehetőség szerint használják a Bank által preferált (jelen szabályzat 2. számú mellékletét képező) meghatalmazás mintát, amely a bankfiókokban ingyenesen elérhető és a Bank honlapjáról is letölthető.

Az Ügyfél panaszát írásban bejelentheti:

- 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) telefaxon: a 06-1-298-2975 telefax számra történő megküldéssel;
- d) elektronikus levélben: a [oberbank@oberbank.hu](mailto:oberbank@oberbank.hu) központi e-mail címre történő küldéssel.

## 6. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

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

### 6.1. Szóbeli panasz

A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt a Bank azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja.

Telefonon közölt panasz esetén az Oberbank biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli (5 percen belüli élőhangos bejelentkezés) hívásfogadást és ügyintézt. 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.

Egyebekben a Bank az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. Így különösen a panaszra adott indoklással ellátott választ a panasz közlését követő 30 napon belül, pénzforgalmi szolgáltatásával összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapon belül megküldi az ügyfélnek. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme az Oberbankon kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a. az ügyfél neve
- b. az ügyfél lakcíme, székhelye, levelezési címe
- c. a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
- d. a panasszal érintett szolgáltató neve és címe
- e. 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,
- f. a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- g. az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h. a jegyzőkönyv felvételének helye és ideje és
- i. személyesen közölt panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása

## 6.2. Írásbeli panasz

Írásbeli panasz esetén a Bank a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, **a panasz közlését követő 30 napon belül , pénzforgalmi szolgáltatásával összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapon belül** írásban megküldi az ügyfélnek. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme az Oberbankon kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

Igény esetén a Bank a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is értesítést küld.

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

## 7. Panaszkezelés során az ügyféltől kérhető adatok

Az Oberbank a panasz kezelése során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől

- a) ügyfél 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.

Az Oberbank a panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információs szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, illetve az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 sz. általános adatvédelmi rendelete (GDPR), továbbá a Hpt. banktitokra vonatkozó rendelkezéseinek megfelelően kezeli.



## 8. A panaszkezelés folyamatának bemutatása

A panasz benyújtását követően a Bank elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a jelen szabályzatban meghatározott fogalom szerint a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem. Amennyiben igen, sor kerül a panasz **regisztrációjára**.

A panasz regisztrációja után megkezdődik a **panaszügy kivizsgálása**. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve szakvélemény beszerzésére.

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a **döntéshozatalra**.

A döntésnek három fajtája van:

1. Panasz elfogadása
2. Panasz részbeni elfogadása
3. Panasz elutasítása

A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként az **ügyfélválasz elkészítése és megküldése** követi a jogszabály által meghatározott, illetve az Ügyfél által igényelt közlési formában (írásban, faxon, e-mailben, stb.).

A döntéshozatalt követően a Bank intézkedési tervet készít, amennyiben az ügyfél által benyújtott és a Bank által elfogadott, vagy részben elfogadott panaszban megjelölt kérelem teljesítése, illetve a további problémák megelőzése ezt szükségessé teszi.

A Bank kiemelt figyelmet fordít a minőségi panaszkezelés biztosítására, ezért az egyes panaszügyek lezárását követően a panaszkezelési folyamat teljes egészének tekintetében **monitoring** (elemző) tevékenységet folytat, amelynek során többek között vizsgálja:

- a panaszok átfutási idejét;
- a panaszok számát;
- az egyes termékekhez/szolgáltatásokhoz/tranzakciókhoz kapcsolódó reklamációkat.

## 9. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

### 9.1. Jogorvoslati lehetőségek

A panasz elutasítása esetén a Bank írásban tájékoztatja jogorvoslati álláspontjáról az Ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Az Ügyfelet ezek a jogorvoslati lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

A panaszkezelést követő bejelentések, jogorvoslati lehetőségek eltérőek aszerint, hogy Fogyasztó vagy nem természetes személy Panaszos kíván-e további intézkedést kezdeményezni.

A Bank a panasz elutasítása esetén a Fogyasztót tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés

- a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult; amennyiben a panasz a Bank álláspontja szerint mindkét előző pontot érinti, a panaszban foglaltak mely rész tartozik az egyes pontok körébe.

## 9.2. Fogyasztók számára nyitva álló jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben a banki panaszkezelés nem jár a Fogyasztó számára kielégítő eredménnyel vagy nem kap 30 napon belül választ, a következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére:

a) bármely, *különösen a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita* (pénzügyi fogyasztói jogvita) esetén

- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX törvény VIII. fejezetében szabályozott módon a Fogyasztó a Magyar Nemzeti Bank által működtetett **Pénzügyi Békéltető Testülethez** (Levélcím: H-1525 Budapest Pf. 172, telefon: 06-80-203-776, e-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)),
- továbbá a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített (formanyomtatvány elektronikusan elérhető az MNB honlapján (<https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>), illetve a Bank a bankfiókokban költségmentesen az ügyfél rendelkezésre bocsátja azt.

b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény *fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ*hoz fordulhat (1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06-80-203-776 e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)) fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásának kezdeményezése céljából.

Az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatvány elektronikusan elérhető az MNB honlapján (<https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok> , ill. <https://www.mnbb.hu/letoltes/fogyasztoi-kerelem-az-mnbbhez-20180904.pdf> ), illetve a Bank a bankfiókokban költségmentesen az ügyfél rendelkezésre bocsátja azt.

A Bank felhívja a Fogyasztó figyelmét, hogy a Magyar Nemzeti Banknak nincs hatásköre eljárni a Fogyasztó és a Bank közötti szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegés és

joghatásai megállapításának eseteiben. Polgári jogvita esetén ugyanis a bírósági út vagy alternatív vitarendezési fórum - békéltető testületi eljárás - vehető igénybe.

### **9.3. Fogyasztónak nem minősülő ügyfelek számára nyitva álló jogorvoslati lehetőségek**

Amennyiben a banki panaszkezelés a fogyasztónak nem minősülő ügyfél Panaszos számára nem jár kielégítő eredménnyel, a következő jogorvoslati lehetőség áll rendelkezésére:

bármely, így különösen a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

## **A PANASZKEZELÉSEL KAPCSOLATOS FELADATOK, FELELŐSSÉGEK**

### **10. A panasz nyilvántartása**

#### **10.1. A panasznyilvántartás**

Az Oberbank a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A Bank minden, jegyzőkönyvezett panaszt rögzít a panasznyilvántartásban. A Bank – a panaszkezelésre vonatkozó adatok elemzésének, valamint az azokból történő pontosabb következtetések levonása érdekében – törekszik az azonnal megoldott, nem jegyzőkönyvezett szóbeli panaszok nyilvántartásban való rögzítésére is. A Bankon kívüli, a Bankkal szerződéses jogviszonyban álló harmadik felet (pénzügyi szervezetet, megbízottat, közvetítőt) érintő panaszokat – különös tekintettel a közvetítőkkel és a kártyakibocsátóval kapcsolatos panaszokra – a nyilvántartásban rögzíteni kell.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a.) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- b.) a panasz benyújtásának időpontját;
- c.) panasz benyújtásának módját: szóbeli (személyesen közölt vagy telefonos), írásbeli panasz.
- d.) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- e.) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- f.) a panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát .

A Bank a panaszok elemzése során a nyilvántartást kiegészíti az alábbi információkkal:

- a) a panasz kiváltó oka, amennyiben az a panaszkezelés vagy utólagos elemzés során beazonosítható;
- b) kiváltó ok által érintett esetleges egyéb – a panasz tárgyát közvetlenül nem képző – folyamatok, termékek vagy rendszerek;

c) a kiváltó ok elhárítására született esetleges intézkedések, azok végrehajtásának státusza.

## **10.2. Panaszok és válaszok megőrzése**

A panaszt és az arra adott választ a Bank 5 (öt) évig megőrzi.

Budapest, 2019. március 1.

Oberbank AG Magyarországi Fióktelep

## **MELLÉKLETEK**

1. sz. melléklet: Panaszbejelentő Nyomtatvány
2. sz. melléklet: Meghatalmazás minta

FOGYASZTÓI PANASZ /  
 VERBRAUCHERBESCHWERDE

 PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE /  
 ZUR ORDNUNG DER MIT DEM FINANZDIENSTLEISTER VERBUNDENEN STREITIGKEITEN

| Panasszal érintett pénzügyi szervezet /<br>Von der Beschwerde betroffene Finanzorganisation |  |
|---|--|
| Név:  |  |
| Name:   |  |

## Felek adatai

## Daten der Parteien

| Ügyfél / Kunde   |  |
|--|--|
| Név:   |  |
| Name:  |  |
| <b>Szerződésszám/ügyfélszám:</b>                       |  |
| <b>Vertragsnummer/Kundenummer:</b>                     |  |
| <b>Lakcím/székhely/levelezési cím:</b>                 |  |
| <b>Wohnsitz/Sitz/Briefanschrift:</b>                   |  |
| <b>Telefonszám:</b>                                    |  |
| <b>Telefonnummer:</b>                                  |  |
| <b>Értesítés módja (levél, email):</b>                 |  |
| <b>Modalität der Benachrichtigung (Brief, E-Mail):</b> |  |

|  |  |
|--|--|
| <b>Csatolt dokumentumok</b> (pl. számla, szerződés, meghatalmazása) képviselő<br><br><b>Beigefügte Unterlagen</b> (z.B. Rechnung, Vertrag, Vollmacht des Vertreters) |  |
|--|--|

**Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):\*** /

**Ort der Beschwerdebearbeitung (z.B. Zweigniederlassung, Zentrale, Sitz, Vermittler):\***

\*személyesen tett panasz esetén / \*im Fall einer persönlich mitgeteilten Beschwerde

- |  |
|--|
| <b>I. Ügyfél panasza és igénye</b><br><b>I. Beschwerde und Anspruch des Kunden</b> |
|--|

**Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):**

**Zeitpunkt der Einreichung der Beschwerde bei der Finanzorganisation (im Fall einer persönlich mitgeteilten Beschwerde):**

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.] / [Es ist zweckmäßig, die an die Finanzorganisation versandte Beschwerde als eine eingeschriebene Postsendung mit Rückschein aufzugeben. Der von der Beschwerde betroffenen Organisation stehen nach dem Erhalt der Beschwerde 30 Tage zur Verfügung, die Sache inhaltlich zu prüfen und ihren mit der Beschwerde verbundenen Standpunkt beziehungsweise ihre Maßnahmen mit einer Begründung versehen an den Kunden zu versenden.]

**Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel) /Beschwerdeter Dienstleistungstyp (z.B. Wohnungskredit):**

**Panasz oka:**

- Nem nyújtottak szolgáltatást / Es wurde keine Dienstleistung erbracht
- Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották / Nicht die entsprechende Dienstleistung wurde erbracht
- Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást/ Dienstleistung wurde säumig erbracht
- A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották / Dienstleistung wurde nicht zufrieden stellend erbracht
- A szolgáltatást megszüntették / Dienstleistung wurde beendet
- Kára keletkezett / Ihm ist ein Schaden erwachsen
- Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel / War mit den Umständen der Sachbearbeitung nicht zufrieden
- Téves tájékoztatást nyújtottak / Erhielt eine irrtümliche Information
- Hiányosan tájékoztatták / Wurde mangelhaft informiert
- Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet / Ist mit der Änderung von Gebühren/Kosten/Zinsen nicht einverstanden
- Járulékos költségekkel nem ért egyet / Ist mit den Nebenkosten nicht einverstanden
- Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet / Ist mit sonstigen Vertragsbedingungen nicht einverstanden
- Kártérítés összegével nem ért egyet / Ist mit dem Betrag des Schadenersatzes nicht einverstanden
- A kártérítést visszautasították / Schadenersatz wurde abgelehnt
- Nem megfelelő kártérítést nyújtottak / Geleisteter Schadenersatz war nicht zufrieden stellend
- Szerződés felmondása / Kündigung des Vertrags
- Egyéb panasza van / Hat eine sonstige Beschwerde

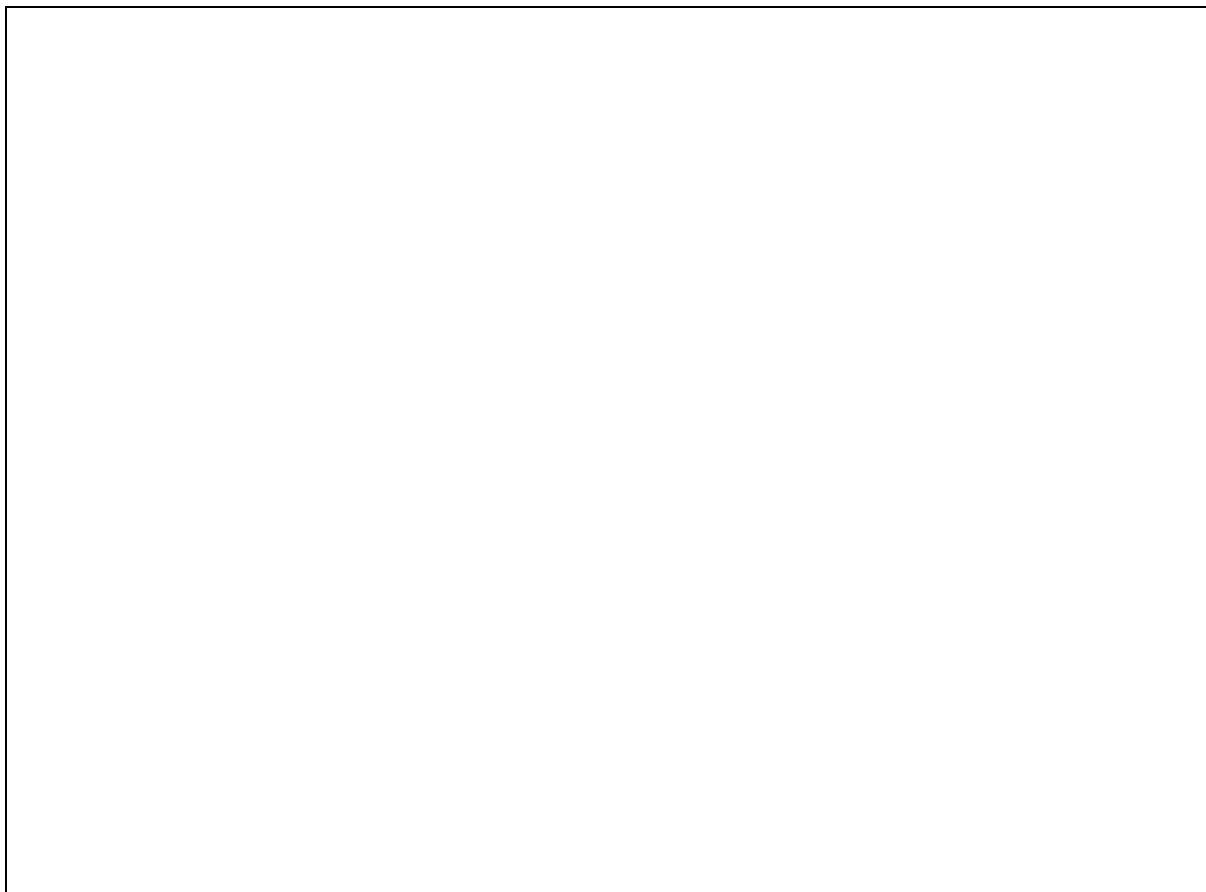
Egyéb típusú panasz megnevezése:

Bezeichnung der Beschwerde sonstigen Typs:

- II. A panasz részletes leírása:**
- II. Ausführliche Beschreibung der Beschwerde:**

**[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön. ]**

**[Bitte Ihre Beanstandungen jeweils getrennt festzuhalten, damit sämtliche in Ihrer Beschwerde genannten Beanstandungen geprüft werden. ]**



Kelt:

Datum

Alírás:

Unterschrift:



**MEGHATALMAZÁS PANASZ BENYÚJTÁSÁHOZ**

Alulírott .....( születési név: ....., születési hely: ....., születési idő:..... év..... hó. ...nap, anyja neve: ....., lakcím: ..... ) jelen okirat aláírásával

***m e g h a t a l m a z o m***

.....( születési név: ....., születési hely: ....., születési idő:..... év..... hó. ...nap, anyja neve: ....., lakcím: ..... ) hogy az

**Oberbank AG Magyarországi Fióktelep** (1062 Budapest Váci út 1-3), mint Hitelező/Kölcsönnyújtó (megfelelő aláhúzendó) és közöttem ..... napján megkötött ..... számú .....szerződéshez kapcsolódóan a nevemben panaszt tegyen, a panaszkezelési eljárás során eljárjon, és ezzel kapcsolatban helyettem és nevemben minden jognyilatkozatot - akár írásban, akár szóban - megtegyen.

Jelen meghatalmazásom a fent megjelölt ügylettel kapcsolatban kiterjed valamennyi banktitoknak minősülő információ meghatalmazott részére történő kiadására is.

Kelt: ....., év...hó...nap...

Kelt: ....., év...hó...nap...

.....  
meghatalmazó

A jelen meghatalmazást elfogadom:  
.....  
meghatalmazott

Előttünk, mint tanúk előtt:

Tanú I.  
.....  
aláírás

Tanú II.  
.....  
aláírás

név:.....  
lakcím:.....

név:.....  
lakcím:.....