



Non-Group Procedure

Ügyfélpanaszok kezelésének eljárásrendje - Magyarország





1. Bevezető

Az ügyfélreklamáció kezelése nem egyfajta negatív, fárasztó és kellemetlen feladatot kell, hogy jelentsen. A reklamáció lehetőséget ad számunkra, hogy az elkövetett hibát feltárjuk, a következtetéseket levonjuk. Az adott ügy tanulságait hasonló esetekkel kapcsolatban hasznosítani lehet. Az ügyfélreklamáció korrekt kezelése az egyik legjobb és leghatásosabb módja az ügyfelek megtartásának. A probléma korrekt és hatékony (nem feltétlenül az ügyfél javára történő) megoldását követően ügyfelünk elégedett lesz.

A panaszokat és a panaszt emelő ügyfeleket mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kell kezelni.

2. Hatály

2.1. Cél

A jelen eljárásrend célja, hogy a vonatkozó jogszabályi előírásokkal, felügyeleti követelményekkel és a Deutsche Bank Csoport szabályzataival összhangban lefedtesse a Deutsche Bank AG Magyarországi Fióktelepe (a továbbiakban: Bank) dolgozói számára az ügyfelek által előterjesztett panaszok szakszerű és korrekt kivizsgálásának alapjait.

2.2. Érintett területek

A jelen eljárásrend hatálya kiterjed a Bank valamennyi üzleti területére, a belső ellenőrzésre, valamint a Jogi és a Compliance területekre.

2.3. Irányadó jogszabályok

A Bank a panaszok kezelését

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény,
- 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 szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet,
- az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet (a továbbiakban: Rendelet) és
- a Magyar Nemzeti Bank 13/2015. (X.16.) számú, a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló ajánlása (a továbbiakban: Ajánlás) alapján végzi.

A Bank tevékenységét szabályozza a Bizottság (EU) 2017/565 felhatalmazáson alapuló rendelete a 2014/65/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek a befektetési vállalkozások szervezeti követelményei és működési feltételei, valamint az irányelv alkalmazásában meghatározott kifejezések tekintetében történő kiegészítéséről is.

3. Panaszkezelési folyamat

3.1. A panasz meghatározása

A Rendelet 2. §-ának (1) bekezdése értelmében **panasz** az ügyfélnek a szolgáltató - szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.



Az Ajánlás alkalmazásában ügyfél:

Az a **természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet**, aki a pénzügyi szervezet magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közli, vagy közölte.

Konkrét példákat az egyes üzletági szabályzatok tartalmaznak.

3.2. A panasz benyújtásának módja

Az ügyfél a következőképpen tehet panaszt:

- 1) személyesen a Bankban vagy telefonon;
- 2) panaszlevelet ír, és azt postai úton, e-mailen vagy faxon küldi meg számunkra;
- 3) panaszlevelet ír, melyet személyesen ad át.

A panaszügyintézés helye a Bank székhelye.

Cím: 1054 Budapest, Hold utca 27.

Nyitva tartás: a www.db.hu honlapon feltüntetett időben

Levélcím: 1393 Budapest, Postafiók 303.

Telefonszám (panaszbejelentő vonal, 0-24 óráig): +361-3013770

Központi telefonszám (ügyfél-kapcsolattartó eléréséhez): +361-3013700

Faxszám: 269-3239

Központi e-mail cím: db.hungary@db.hu

A képviselő vagy meghatalmazott útján benyújtott panasz esetén vizsgálni kell a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó – közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt – meghatalmazással igazol. Meghatalmazás hiányában közvetlenül a panaszosként megjelölt ügyfélhez kell fordulni az ügyintézés gyorsítása érdekében.

A telefonon vagy személyesen tett szóbeli panasz esetén a bank illetékes munkatársa személyesen találkozik vagy beszél az ügyféllel és segítséget nyújt a probléma megfogalmazásában, és lehetőség szerint megpróbálja a problémát megoldani. Ha a panasz azonnal nem orvosolható, kivizsgálást igényel, vagy az ügyfél változatlanul panaszt kíván tenni, azt írásban, a mellékelt formanyomtatvány (Ügyfélpanasz felvételi jegyzőkönyv) kitöltésével teheti meg. A jegyzőkönyvet kitöltést követően az ügyfél és a bank alkalmazottja is alá kell, hogy írja. Amennyiben az ügyfél nem kíván írásban panaszt tenni, a jegyzőkönyvet a bank alkalmazottja veszi fel és írja alá. A bank illetékes munkatársa a jegyzőkönyv egy másolati példányát személyesen tett szóbeli panasz esetén az ügyfél részére azonnal átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén pedig a panaszra adott válasszal egyidejűleg, a panasz közlését követő 30 napon – pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos panasz esetén 15 munkanapon – belül megküldi a részére.

Telefonon történő panaszbejelentés esetén az ügyfél figyelmét fel kell hívni arra, hogy a hívást hangfelvétellel rögzítjük, és a hangfelvételt öt évig megőrizzük. A központi telefonszámra érkező bejelentés esetén az ügyfélreferens legkésőbb a következő munkanapon felveszi az ügyféllel a kapcsolatot annak érdekében, hogy a problémát mielőbb megoldhassuk. A hangfelvétel visszahallgatását a panaszos számára lehetővé kell tenni, az arról készített, a bank által hitelesített jegyzőkönyvet (leiratot) vagy a hangfelvétel másolatát pedig kérés esetén térítésmentesen huszonöt napon belül az ügyfél rendelkezésére kell bocsátani.

Levélben, faxon vagy e-mailben érkezett panasz esetén a levél beérkezésétől számított legkésőbb 5 napon belül írásbeli visszaigazolást kell küldeni a panasz kézhezvételéről, és tájékoztatni kell az ügyfelet arról, hogy panaszát rövid időn belül kivizsgáljuk, és annak eredményét a panasz közlését követő 30 napon, pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos panasz esetén 15 munkanapon belül megküldjük a részére.

Az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett formanyomtatványt is használhatja tekintet nélkül arra, hogy a hatályos törvények értelmében fogyasztónak minősül-e:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok2>



Ügyfélpanaszok kezelésének eljárásrendje - Magyarország

A személyesen átadott panaszlevél esetében az ügyben illetékes munkatárs átveszi az ügyféltől a panaszlevelet, arról fénymásolatot készít, dátumozva aláírja, és az aláírt példányt visszaadja az ügyfélnek.

3.3. A panasz kivizsgálásának menete

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 követhető eskalálásáról.

A panaszt az érintett osztály rövid időn belül kivizsgálja, és annak eredményét legkésőbb a panasz közlését követő 30 napon, pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos panasz esetén 15 munkanapon belül megküldi az ügyfélnek. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről a határidő lejártá előtt írásban tájékoztatni kell az ügyfelet a hosszabbítás okának és a vizsgálat befejezése várható időpontjának megjelölésével. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a Bank 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 panasz kivizsgálása **tértítésmentes**, azért külön díj nem számítható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

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

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

A probléma megoldása során a jogszabályok és a Bank hatályos előírásai szerint kell eljárni.

Az érintett üzleti terület vezetője köteles biztosítani, hogy a panasszal kapcsolatos döntéshozatalban lehetőleg ne vegyen részt olyan alkalmazott, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett. A panaszügyintézés során, amennyiben az ügyfél az elsődleges válasszal nem elégedett, az érintett üzleti terület vezetője köteles biztosítani az ügyintézés ellátó terület munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát.

A panasszal kapcsolatban hozott érdemi döntést pontos, közérthető és egyértelmű indokolással kell ellátni és azt írásba foglalva továbbítani kell az ügyfél részére. A válasz egy-egy másolatát át kell adni a bank belső ellenőrének és a Compliance Officernek.

A panasz elutasítása esetén a válaszban figyelemfelhívásra alkalmas módon tájékoztatni kell az ügyfelet arról, hogy panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat. A panasz kivizsgálására előírt 30 napos, illetve 15 (35) munkanapos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél bírósághoz fordulhat.

A Rendelet 1. §-ának (2) bekezdése értelmében fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró **természetes személy**. A Bank a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén arról is tájékoztatja, hogy álláspontja szerint a panasz a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére, illetve a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult-e, és ennek megfelelően – illetve a panasz kivizsgálására előírt 30 napos, valamint 15 (35) munkanapos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén – tájékoztatja a fogyasztót, hogy panaszával



Ügyfélpanaszok kezelésének eljárásrendje - Magyarország

- a bírósághoz,
- a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testülethez (levelezési cím: H-1525 Budapest, Pf.: 172., telefonszám: 80/ 203 776),
- illetve a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás kezdeményezése végett a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához (levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777, telefon: 80/ 203 776) fordulhat.

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 fogyasztó a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos, illetve 15 (35) munkanapos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Banktól – a panasz benyújtására feltüntetett elérhetőségeken – igényelheti a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárások alapjául szolgáló kérelemnyomtatványok költségmentes megküldését is. Ilyen tartalmú kérés esetén a Bank a formanyomtatványokat haladéktalanul megküldi a fogyasztó részére.

Az írásbeli választ az üzleti terület oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

A szolgáltató a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vettl megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a szolgáltató által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik.

4. Iratmegőrzés

A panaszokkal kapcsolatos, írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat az ügyfélkapcsolatot tartó osztály a Bank mindenkor iratkezelési és iratmegőrzési szabályzatában meghatározott ideig, de legalább 5 évig köteles az ügyfélaktában megőrizni.

5. Adatkezelési záradék

A Bank a panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli. A Bank adatvédelmi tájékoztatója elérhető: <https://www.db.com/hungary/hu/content/adatvedelmi-tajekoztato.html>

6. Melléklet

Melléklet: panaszfelvételi nyomtatvány