

TÁJÉKOZTATÓ A PANASZÜGYINTÉZÉSRŐL

Tisztelt Ügyfelünk!

Tekintettel arra, az MFB Magyar Fejlesztési Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: Bank) alapvető célja, hogy Ön minden szempontból elégedett legyen szolgáltatásaival és ügyintézésével, jelen tájékoztatóval szeretnénk segíteni Önt abban, hogy panaszát egyszerűen és eredményesen juttathassa el azon fórumok részére, amelyek annak gyors megoldásához hozzájárulhatnak.

Üzleti gyakorlatunk alapkövetelménye, hogy valamennyi, szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel kapcsolatban felmerült panaszt nyilvántartásba veszünk, kivizsgálunk, megválaszolunk, és a feltárt hibákat orvosoljuk. Tájékoztatjuk, hogy a panaszbejelentés során megadott személyes adatokat a Bank csak a panasz kivizsgálásával összefüggésben, a Bank iratkezelési előírásainak megfelelő ideig kezeli, azokat harmadik személyek számára nem továbbítja. Tájékoztatjuk továbbá, hogy AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 RENDELETE a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) 6. cikkének (1) a) pontja alapján az Ügyfél kérelmére indult ügyben az általa megadott személyes adatok tekintetében az Ügyfél hozzájárulását vélelmezni kell.

Bankunk panaszügyintézésének rendjét az alábbiakban foglaljuk össze.

Az Ügyfelek a panaszokat az alábbi módon hozhatják Bankunk tudomására:

Szóbeli panasz

Amennyiben megítélése szerint az Ön által kifogásolt banki eljárás a helyszínen megoldható vagy egyszerűen orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul, panaszát személyesen vagy telefonon tudja megtenni az Értékesítési és Ügyfélkapcsolati Igazgatóság ügyfélszolgálati munkatársainál:

A Bank ügyfelek számára nyitva álló ügyfélszolgálati helyiségének címe:
1051 Budapest, Nádor u. 31. (bejárat a Vértanúk tere felől)
(Mozgáskorlátozott Ügyfeleinket kérjük, hogy a számukra rendszeresített csengővel jelezzék, ha segítségre szorulnak.)

Telefonszám: +36 1 354-3000

Ügyfélfogadási idő

személyesen: hétfő-csütörtök 09.00-16.00, péntek 09.00-13.00;

Hívásfogadási idő:

telefonon: hétfőn 08.00-20.00, kedd-csütörtök 09.00-16.00, péntek 09.00-13.00

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Bank az Ügyfél és a Bank munkatársa közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 évig megőrzi. A Bank az Ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását,

továbbá térítésmentesen 25 napon belül az Ügyfél rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

A Bank az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelménye mellett biztosítja az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, a banki ügyfélszolgálati munkatárs élőhangos bejelentkezéssel megvalósuló hívásfogadást és ügyintézését.

Írásbeli panasz

Amennyiben észrevételeit részletezni és nyilvántartásba vetetni kívánja, vagy szóbeli panaszát nem az Ön teljes megelégedésére orvosoltuk, lehetősége van írásbeli panaszbejelentést tenni. A szükséges adatok teljes körű megadása érdekében Panaszbejelentő Nyomtatványt bocsátunk rendelkezésére, de magától értetődően hagyományos módon (postai levél, e-mail) tett panaszát is vizsgáljuk. A panasz vizsgálása és a válaszlevél megküldése érdekében kérjük, hogy a postai levélben, email-ben legalább az alábbi adatokat tüntesse fel: név, lakcím. A Panaszbejelentő Nyomtatvány elérhető a Bank ügyfelek számára nyitva álló ügyfélszolgálati helyiségében, továbbá letölthető a <https://www.mfb.hu/panaszkezelesi-szabalyzat-s364> weboldaltól.

Írásbeli panaszát megküldheti a Compliance Igazgatóság:

- postai címére: MFB Zrt. Compliance Igazgatóság 1365 Budapest, Pf. 678.
- e-mail címére: panasz@mfb.hu
- fax számára: 06-1-428-1775, illetve
- személyesen átadhatja az Értékesítési és Ügyfélkapcsolati Igazgatóság ügyfélszolgálati munkatársai részére

A Bank ügyfelek számára nyitva álló ügyfélszolgálati helyiségének címe:

1051 Budapest, Nádor u. 31. (bejárat a Vértanúk tere felől)

Ügyfélfogadási idő: hétfő-csütörtök 09.00-16.00, péntek 09.00-13.00

(Mozgáskorlátozott Ügyfeleink a számukra rendszeresített, Vécsey utcai bejáraton keresztül közelíthetik meg az Igazgatóságot.)

A panaszok kivizsgálása, kezelése

A panaszt minden esetben nyilvántartásba vesszük. A szóbeli – ideértve a személyesen és a telefonon tett – panaszt azonnal megvizsgáljuk, és lehetőség szerint azonnal orvosoljuk. Amennyiben Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontról jegyzőkönyvet veszünk fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén Önnek átadjuk, telefonon közölt szóbeli panasz esetén legkésőbb a panaszra adott válasszal együtt megküldjük az Ön részére.

Amennyiben Ön a korábban előterjesztett, a Bank által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Bank a korábbi álláspontját fenntartja, a Bank jogosult válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatással teljesíteni.

A panaszról felvett jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) a Panaszos nevét;
- b) a Panaszos lakcímét, székhelyét, illetve amennyiben szükséges, levelezési címét;

- c) a panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját;
- d) a Panaszos panaszának részletes leírását, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a Panaszos panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés számát, ügytől függően ügyfélszámot;
- f) a Panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét;
- g) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és a Panaszos aláírását;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helyét, idejét, valamint
- i) a Bank nevét és címét.

A panaszt a közlésétől számított 30 naptári napon belül írásban, indokolással ellátva megválaszoljuk. Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során kiegészítő információkra lesz szükségünk az Ön részéről. Ebben az esetben kérjük ilyen irányú megkeresésünk mielőbbi megválaszolását.

A Bank a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik.

A Bank a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

A panasz eljárás megindítását személyesen vagy meghatalmazott útján is megteheti. A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

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

- a) név,
- b) szerződésszám, ügyfélszám,
- c) lakcím, székhely, levelezési cím,
- d) telefonszám,
- 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 panaszok nyilvántartása

A Bank az Ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás az alábbi adatokat tartalmazza:

- a) a panasz azonosítószámát;
- b) a Panaszos nevét, adatait;
- c) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- d) a panasz benyújtásának időpontját;
- e) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- f) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- g) a panasz megválaszolásának időpontját;

h) a panaszra adott válasz postára adásának dátumát.

A panaszt és az arra adott választ Bankunk 5 évig megőrzi.

Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben Ön a panaszbejelentésére a Banktól kapott választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy panaszát a Bank nem megfelelően kezelte, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelenül telik el, a következő jogorvoslati lehetőségek állnak az Ön rendelkezésére:

A fogyasztói ügyfél¹

1. a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP. Pf. 777, telefon: +3680-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu, formanyomtatvány letölthető: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>), vagy
2. a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén
 - a) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 96-130. §-ában szabályozott módon a Magyar Nemzeti Bank által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez (levelezési címe: H-1525 Budapest Pf. 172, telefon: +3680-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu, formanyomtatvány letölthető az MNB honlapjáról: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>), vagy
 - b) keresettel az illetékes bírósághoz fordulhat.

A 272/2014. (XI. 5.) Korm. rendelet szerinti pénzügyi eszközöket érintő panaszok esetén – ideértve a Lakossági Energiahatékonysági Hitelprogramban benyújtott lakossági panaszokat is – a panaszos a 2.b) pont szerinti jogorvoslatot veheti igénybe.

Tájékoztatjuk, hogy Bankunk a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozóan általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

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.

Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését Bankunktól igényelheti. A Bank a fogyasztói ügyfél ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványokat – a rendelkezésre álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton –

¹ Fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

költségmentesen, haladéktalanul megküldi. A fogyasztói ügyfél a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó igényét az alábbi elérhetőségeken jelezheti:

MFB Zrt. Compliance Igazgatóság

telefonszám: 06-1-428-1776

e-mail cím: panasz@mfb.hu

postacím: 1365 Budapest, Pf. 678.

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén keresettel az illetékes bírósághoz fordulhat.

Kérjük, hogy a jogorvoslatok igénybevételéről lehetőség szerint Bankunkat (írásban) tájékoztatni szíveskedjen.

Tisztelt Ügyfelünk!

Reméljük, hogy tájékoztatónk minden panaszbejelentéssel kapcsolatos kérdésére választ adott. Amennyiben további információra lenne szüksége, kérjük, forduljon bizalommal Bankunk Értékesítési és Ügyfélkapcsolati Igazgatóságának ügyfélszolgálati munkatársaihoz:

A Bank ügyfelek számára nyitva álló ügyfélszolgálati helyiségének címe:
1051 Budapest, Nádor u. 31. (bejárat a Vértanúk tere felől)
(Mozgáskorlátozott Ügyfeleink a Vécsey utcai bejáraton keresztül közelíthetik meg.)

Telefonszám: +36 1 354-3000

Ügyfélfogadási idő

személyesen: hétfő-csütörtök 09.00-16.00, péntek 09.00-13.00;

Hívásfogadási idő:

telefonon: hétfőn 08.00-20.00, kedd-csütörtök 09.00-16.00, péntek 09.00-13.00

Tisztelettel:

MFB Magyar Fejlesztési Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság