

Panaszkezelési szabályzat 1. sz. melléklete

ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÓ PANASZÜGYEK BEJELENTÉSÉRŐL ÉS INTÉZÉSÉRŐL

Tisztelt Ügyfelünk!

Munkatársaink mindent megtesznek annak érdekében, hogy Önt a lehető leghatékonyabban szolgáljuk ki, azonban időnként előfordulhatnak olyan esetek, amikor Ön és a Sopron Bank Zrt. között véleményeltérés jelentkezik. Célunk, hogy ezeket az eseteket gyorsan és mindkét fél számára megnyugtató módon rendezzük. Ennek érdekében kérjük, hogy figyelmesen olvassa el jelen tájékoztatónkat, mely az esetleges bejelentésekkel, észrevételekkel és panaszos ügyek kezelésével, valamint ezek eljárási módjával kapcsolatos tudnivalókat tartalmazza.

1. Panaszbenyújtási lehetőségek:

- személyesen vagy meghatalmazott útján bármely bankfiókunkban, a fiók bármelyik ügyintézőjénél a fiók nyitvatartási idejében,
 - Balatonfüredi Fiók; cím: 8230 Balatonfüred, Arácsi u.16.
 - Budapesti Fiók; cím: 1051 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 12.
 - Győri Fiók; cím: 9022 Győr, Kisfaludy u.44.
 - Keszthelyi Fiók; cím: 8360 Keszthely, Rákóczi u. 3.
 - Sopron Központ; cím: 9400 Sopron, Kossuth Lajos u. 19.
 - Szombathelyi Fiók; cím: 9700 Szombathely, Király u. 37.
 - Székesfehérvári Fiók; cím: 8000 Székesfehérvár, Budai út 9-11.
 - Veszprémi Fiók; cím: 8200 Veszprém, Szabadság tér 8.

A fiókok nyitvatartási ideje:

Hétfő – Szerda: 8:00 -15:30

Csütörtök: 8:00-17:30

Péntek: 7:30-13:30

- írásban a bank fiókjaiba, ill. a központi címére (9400 Sopron, Kossuth L. u. 19.) eljuttatott levélben, (személyes vagy más által átadott irat útján, illetőleg postai úton),
- telefonon a +36-99/513-000 telefonszámon munkanapokon nyitvatartási időben, illetőleg csütörtökönként 8-20 óráig,
- telefaxon a bank központi telefax számára (+36-99/513-038) eljuttatva,
- e-mailben a bank panaszok fogadására létrehozott e-mail címére (panasz@sopronbank.hu) eljuttatva.

A Bank a panaszt fogyasztóbarát módon vizsgálja, a kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

Panaszügyintézés: Jogi osztály (9400 Sopron, Kossuth L. u. 19., Levélcím: 9400 Sopron, Kossuth L. u. 19., E-mail: sopronbank@sopronbank.hu; Tel: +36-99/513-000; Fax: +36-99/513-038)

2. Panasz kivizsgálása

A panaszok bejelentése, kivizsgálása, valamint megválaszolása térítésmentes, azért külön díj nem számítható fel.

A panasz kivizsgálása az összes körülmény figyelembevételével történik.

A szóban benyújtott panaszoknál Kollégáink törekednek arra, hogy azonnali, az Ön számára is megfelelő/megnyugtató választ/megoldást adjanak, azonban felhívjuk figyelmét arra, hogy ez nem minden esetben lehetséges. A bejelentésről jegyzőkönyv készül.

Kérjük, panaszában szíveskedjék minél pontosabban megjelölni azokat a dokumentumokat, közléseket, információkat, amelyek alapján Ön szerint a banknak el kell járnia, és ezek másolatát lehetőség szerint szíveskedjék mellékelni a panaszhoz. Kérjük, szíveskedjék megjelölni a bankkal szemben támasztott igényét is.

3. Panasz megválaszolása

Tájékoztatjuk, hogy panaszának kivizsgálása és a válaszadásra vonatkozó határidő a panasz témájától függ, ezzel kapcsolatban Kollégáink részletes tájékoztatást nyújtanak Önnek.

Írásos bejelentés esetén kérjük, hogy szíveskedjék a mellékelt panaszbejelentő nyomtatványt használni! Kérjük, hogy szíveskedjen mellékelni az ügyfélbejelentéshez kapcsolódó dokumentumok másolatát..

Tájékoztatjuk, hogy panaszának kivizsgálása és a válaszadásra vonatkozó határidő a panasz témájától függ, amely legfeljebb a panasz bejelentését

1. pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő esetekben 15 munkanap. Amennyiben a panasz rajtunk kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, akkor a késedelem tényéről, annak okáról, valamint a válasz megküldésére vállalt határidőről tájékoztatjuk. A válasz megküldésének határideje azonban nem lehet későbbi, mint a panasz benyújtását követő 35. munkanap.
2. egyéb panaszok esetében 30 napon vizsgáljuk ki és válaszoljuk meg panaszát¹.

3. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) szóló EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) szerinti adatvédelmi panaszokkal kapcsolatosan 25 napon belül választ ad az Ön által felvetett problémára (3. sz. melléklet).

¹ Kivéve KHR panaszok esetén. Ezen panaszokra vonatkozó további tájékoztatást Bankunk honlapján is elérhető Panaszkezelési szabályzatban találhat.

Előfordulhat azonban, hogy panaszának kivizsgálása, megválaszolása a meghatározott határidőn belül nem lehetséges, ilyen esetben erről tájékoztatást küldünk Önnek, melyben megjelöljük a végleges válasz várható határidejét is.

Tájékoztatjuk, hogy a jogszabályi határidő betartása tekintetében a postára adás/elektronikus levél elküldésének dátuma az irányadó és nem a kézhezvétel dátuma.

Szóbeli panasz esetén a Bank azt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak kivizsgálása azonnal nem lehetséges, úgy a Bank a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A Bank vagy az Ügyfél szerződészegése, illetve egyéb vitás esetekben a felek elsősorban peren kívüli úton próbálják meg rendezni problémájukat.

Amennyiben a Bank az Ügyfél panaszát egészben vagy részben elismeri, az Ügyfél követelését ennek megfelelően rendezi.

A Sopron Bank Zrt. a panasz elutasítását köteles indoklással ellátva írásba foglalni és annak egy példányát Önnek átadni vagy a fentebb megjelölt határidőn belül megküldeni.

Ha a Sopron Bank Zrt. a panaszát elutasítja vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos, illetve pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panaszbeadvány esetében 35 munkanapos jogszabályi határidő eredménytelenül eltelik, úgy Önnek – amennyiben **fogyasztónak minősülő ügyfél** – lehetősége van arra, hogy panaszával – panasz jellegétől függően - a MNB-hez, a Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT) vagy az illetékes bírósághoz fordulhat. A PBT határozata csak akkor kötelezi a Sopron Bank Zrt-t, ha annak alávetette magát (kivéve az MNB törvény 2017. január 1. napjától hatályos 113. § (2) bekezdésében meghatározott esetben²).

Fogyasztónak nem minősülő ügyfél panaszának elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos, illetve pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panaszbeadvány esetében 35 munkanapos jogszabályi határidő eredménytelen eltelte a fogyasztónak nem minősülő ügyfél kizárólag a Polgári perrendtartás szabályai szerint illetékes bírósághoz fordulhat további jogorvoslat igénybevétele céljából.

² A PBT kötelező erejű döntést (határozatot) hozhat, ha a Bank alávetési nyilatkozatot nem tett, de a fogyasztó kérelme megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot. Az MNB törvény 113. § (2) bekezdésének rendelkezéseit a 2017. január 1. napján követően a PBT-nél kezdeményezett fogyasztói jogvitákra lehet alkalmazni. Az MNB törvény 113. § (2) bekezdésével szembeni jogorvoslati lehetőséget az MNB törvény 121-122. §-ai tartalmazzák.

4. Részletes tájékoztatás:

A panaszok bejelentésére, azok feldolgozására és kezelésére vonatkozóan Bankunk **Ügyfélpanaszkezelési Szabályzata** ad iránymutatást. A Szabályzatot megtalálja a bankfiókokban, illetve a Bank honlapján (<https://www.sopronbank.hu/hu/hasznos-informaciok/panaszkezeles-191>).

A panaszkezelés általános menetéről és fórumairól részletes tájékoztatás található az MNB által készített – pénzügyi panaszokra vonatkozó – **Pénzügyi Navigátor Füzetben** is (<https://www.mnb.hu/letoltes/mittegyunkpenzugyinc.pdf>).

5. Jogorvoslati fórumok:

- **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (MNB):**

Amennyiben Ön fogyasztónak minősül ügyfél és a panaszát már korábban bejelentette Bankunk részére, azonban a panasz kivizsgálása – álláspontja szerint - nem a jogszabályokban megfelelően történt, illetve amennyiben a Bank válaszából az Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését vélelmezi, úgy a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulhat.

Elérhetőség:

- Személyesen: Ügyfélszolgálat 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
- Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1535 Budapest BKKP Pf. 777.
- Tel: +36-80-203-776
- Fax: +36 1 489 9102
- E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu;
- Internetes elérhetőség: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>
- Elektronikus ügyfélkapun keresztül:
<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>

- **Országos Betétbiztosítási Alap (OBA)**

1027 Budapest, Csalogány u. 9-11.
Tel: 06-1-214-0661, Fax: 06-1-214-0665

- **Befektető-Védelmi Alap (BEVA)**

1092 Budapest, Köztelek u. 6.
Tel: 06-1-327-4353

- **Gazdasági Versenyhivatal (GVH)**

1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; 1245 Budapest Pf.: 1036)

- **Pénzügyi Békéltető Testület (PBT):**

Fogyasztónak minősülő ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, szerződésszegéssel – annak joghatásaival – kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhat.

Elérhetőség:

- Személyesen: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
- Levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.
- Telefon: +36-1-428-2600 ;
- Ügyfélszolgálati telefon: +36-80-203-776
- E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu;
- Internetes elérhetőség: <http://www.mnb.hu/bekeltetes>
- Elektronikus ügyfélkapun keresztül: <http://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvanyok>

• **Illetékes Bíróság**

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, szerződésszegéssel – annak joghatásaival – kapcsolatos jogvita esetén keresettel a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései alapján keresettel fordulhat – 25. § - az illetékes bírósághoz fordulhat.

Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a panasz elutasítása; panasz kivizsgálására előírt – jogszabályban meghatározott – válaszadási határidő be nem tartása esetén a bírósághoz fordulhat.

• **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH):**

- Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.
- Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.: 9.
- Telefonszám: +36 (1) 391-1400
- Fax: +36 (1) 391-1410
- Központi elektronikus levélcím: ugyfelszolgalat@naih.hu
- Internetes elérhetőség: <https://www.naih.hu>