

Panaszkezelési Szabályzat (kivonat)

A KDB Bank Európa Zrt. (a továbbiakban: KDB Bank) minden munkatársa arra törekszik, hogy ügyfeleit maradéktalanul, teljes megelégedésükre szolgálja ki. Amennyiben ennek ellenére bármely banki tevékenységgel kapcsolatban kifogás merül fel, annak orvoslására a KDB Bank a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 288. §, a 46/2018. (XII.17.) MNB rendelet, a 13/2015. (X.16.) számú MNB ajánlás, a 9/2020 (VII.14.) számú MNB ajánlás, valamint a 435/2016. (XII.16.) Kormányrendelet előírásainak eleget téve az alábbiak szerint fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat.

Fogalmak jelen szabályzat alkalmazásában:

Ügyfél: Az a természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki bármely, a KDB Bank által folytatott tevékenységek igénybevételére irányuló szerződés kapcsán, vagy a megkötött szerződéssel összefüggésben a KDB Bank 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.

Fogyasztó: Az a természetes személy Ügyfél, aki az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében jár el.

A panasz bejelentésének módjai:

Szöbeli panasz:

- személyesen:
 - a panaszügyintézés helyei:

KDB Bankközpont (székhely és Központi Fiók) H-1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út. 42-46.
Telefon: (1) 473-4440; Fax: (1) 328-5454

További budapesti fiók:

Kőbánya Fiók H-1101 Budapest, Kőbányai út 49.
Telefon: (1) 323-3558; Fax: (1) 328-5428

Külföldi fiók:

Pozsonyi fiók (Bratislava Branch)
Obchodná 2, 811 06 Pozsony, Szlovákia
Telefon: 421 2 3211 6880
Fax: 421 2 3211 6899

Fiókjaink nyitvatartása:

Hétfő - csütörtök: 8.30 - 16.30

Péntek: 8.30 - 15.30

- telefonon:
 - KDB Kontakt: ingyenesen, a + 36-1-473-4440-es vagy a + 36-1-374-9990-es telefonszámokon érhető el telefonos banki szolgáltatásunk;
 - hívásfogadási idő: ügyintézőink telefonon közölt szóbeli panaszt munkanapokon nyitvatartási időben, szerdai napon (ügyeleti nap) pedig reggel 8 órától 20 óráig fogadnak, telefonos ügyfélszolgálatunk azonban más időpontban is hívható, és üzenet

hagyható. Amennyiben az ügyeleti nap munkaszüneti napra esik, akkor az érintett hét első munkanapja az ügyeleti nap.

Írásbeli Panasz:

- személyesen vagy más által átadott irat útján bármely fiókunkban
- postai úton (levelezési cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 42-46.)
- telefaxon (telefaxszám: + 36-1-328-5411) a Magyar Nemzeti Bank honlapján is elérhető nyomtatvány kitöltésével
- elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím: panasz@kdbbank.eu, info@kdbbank.eu, kdbbank@kdbbank.eu)

Írásbeli panasz benyújtása estén javasoljuk a Magyar Nemzeti Bank honlapján is elérhető (<https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-panasz-szolgaltatonak-20180904-1.pdf>) nyomtatvány kitöltését.

Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tennie. Banktitkot a meghatalmazottnak a KDB Bank csak akkor ad ki, ha a meghatalmazás a vonatkozó jogszabályi feltételeknek megfelelően erre feljogosítja a KDB Bankot.

A panasz kivizsgálása:

A KDB Bank a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

A KDB Bank a panaszt ügyfélbarát módon mérlegeli.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Szóbeli panasz:

A KDB Bank a szóbeli (vagyis a személyesen és telefonon tett) panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja.

Amennyiben az Ügyfél telefonon kíván panasz tenni, úgy a KDB Bank a megfelelő menügomb kiválasztását követően a hívás felépülésétől számított öt percen belül biztosítja, hogy az ügyfélszolgálati ügyintéző élő hanggal a hívásra bejelentkezzen (ide nem értve, ha a nem megfelelő menügomb kiválasztása azonosítható).

A KDB Bank, amennyiben az Ügyfél igényli, biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá külön kérésre térítésmentesen, 25 naptári napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Személyesen tett szóbeli panasz esetén, ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a panasz írásban is rögzítésre kerül az ügyfél panaszok rögzítésére rendszeresített nyomtatványon, vagy oly módon, hogy a KDB Bank a panaszról, és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, melynek egy másolati példányát az Ügyfélnek átadja.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- a) az Ügyfél neve;
- b) az Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) a panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;

- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása, amennyiben az Ügyfél a panaszt személyes ügyintézés során tette illetve a jegyzőkönyvet írásba foglaló személyek aláírása pl. telefonon tett panasz jegyzőkönyvbé foglalása esetén;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- i) a Bank neve és címe

Írásbeli panasz:

A 46/2018. (XII.17.) MNB rendelet, és a 435/2016 (XII.16.) Korm. rendelet alapján a KDB Bank az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon, pénzforgalmi szolgáltatásával összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapon* belül megküldi az Ügyfélnek.

Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a KDB Bankon kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a KDB Bank ideiglenes választ küld az Ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje legkésőbb a panasz közlését követő 35. munkanap. Amennyiben a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamely eleme nem válaszolható meg a fenti 15 munkanapos határidő alatt, akkor a KDB Bank a kizárólag rá vonatkozó részeket megválaszolja a 15 munkanapos határidő alatt, míg a tőle független tényezőtől függő válasz tekintetében a fenti határidő-hosszabbítás szabályai szerint jár el.

* Munkanap: az a nap, amelyen a KDB Bank fizetési művelet teljesítése céljából nyitva tart.

A KDB Bank a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyfélől:

- a) 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) a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, amely a Banknál nem áll rendelkezésre;
- i) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó Ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli a Bank.

Panaszra adott válasz megküldése:

A panaszokat a KDB Bank írásban válaszolja meg, kivéve, ha a szóban tett panasz az Ügyfél részére kedvező rendezése azonnal megtörténik.

A válaszlevél megküldése e-mailben küldött panasz esetén, vagy az Ügyfél kifejezett kérése esetén e-mailben is történhet, amennyiben a válasz banktitkot nem tartalmaz. Banktitkot tartalmazó választ csak akkor lehet elektronikus levélben megküldeni az Ügyfél számára, ha az erre vonatkozó igényét az Ügyfél a bejelentettel megegyező aláírással ellátva írásban, vagy Netbankon keresztül terjeszti elő a KDB Bankhoz. Amennyiben az Ügyfél kifejezett kérésére Netbankon keresztül történik a válaszadás, a KDB Bank a választ Netbankon keresztül, valamint postai úton is megküldi az Ügyfél részére. Egyéb esetekben (posta, fax, telefon) a válasz postai úton, tértivevényes levél formájában kerül megküldésre az Ügyfélnek.

Egyéb fórum:

Amennyiben az Ügyfél nem ért egyet a KDB Bank válaszával, a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén – annak jellege szerint – az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányuló panasz esetén:
 - Magyar Nemzeti Bank (ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest, telefon: + 06-80-203-776 e-mail cím: info@mnbb.hu; internetes elérhetőség: <https://www.mnbb.hu>) (kizárólag fogyasztó esetén lehetséges);
- A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén:
 - Pénzügyi Békéltető Testület (címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; Tel: + 36-80-203-776; +36 1 489-9700; levelezési cím: 1525 Budapest Pf.: 172.; e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu; internetes elérhetőség: <https://www.mnbb.hu/bekeltetes> vagy www.penzugyibekeltetesulet.hu) (kizárólag fogyasztó esetén lehetséges)
 - bíróság.

Amennyiben a Fogyasztó kérelme kiterjed a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére, illetve a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtására rendszeresített formanyomtatványok megküldésére, úgy a KDB Bank azt költségmentesen, haladéktalanul megküldi postai úton, vagy - amennyiben elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó kérelmezte - elektronikus úton.

Az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelemre rendszeresített formanyomtatvány letölthető az alábbi elektronikus elérhetőségen: <https://www.mnbb.hu/letoltes/fogyasztoi-kerelem-az-mnbbhez-20180904.pdf>.

A Fogyasztónak nem minősülő Ügyfelet a panasz elutasítása esetén a KDB Bank tájékoztatja, hogy panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

A panasz nyilvántartása

A KDB Bank a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás a 46/2018. (XII.17.) MNB rendelet, valamint a 435/2016. (XII.16.) Korm. rendelet előírásai szerint az alábbiakat tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panasz megválaszolásának időpontját.

A Hpt. rendelkezésének megfelelően a KDB Bank a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja. A KDB Bank vélelmezi a panaszt benyújtó hozzájárulását a személyes adatai kezelésének tekintetében.

A KDB Bank panaszkezeléssel kapcsolatos információs szervezeti egységként jelöli meg a Telefonos Ügyfélszolgálati Osztályt (CCT). /Tel.: + 36-1-473-4440 vagy + 36-1-374-9990

2020. október 30.