

FOGYASZTÓVÉDELEMRŐL ÉS AZ ÜGYFÉLPANASZ KEZELÉS RENDJÉRŐL SZÓLÓ SZABÁLYZAT

NO: CCARE-2/2025

(hatályos: 2025.01.15.)

Tartalom

1. Általános rendelkezések	3
1.1 A szabályzat célja.....	3
1.2 A szabályzat hatálya	3
2. Kapcsolódó szabályzatok.....	3
2.1 Kapcsolódó jogszabályok és ajánlások	4
2.2. Kapcsolódó belső szabályzatok	3
3. Fogalmak	4
4. Fogyasztóvédelem	6
5. Panaszbejelentés módja	9
6. A panasz rögzítése, nyilvántartása és jelentése	14
7. Panaszügyre válaszadási kötelezettség, határidők.....	20
8 Felelősségi körök.....	23
9. Panaszüggyel kapcsolatos utólagos teendők	26
10. Mellékletek.....	27
Záró rendelkezések.....	27

1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉS

A pénzügyi tevékenység bizalmi munka, egyrészt az ügyfél részéről a Bank felé, másrészt a Bank részéről az ügyfél felé. Bankunk az ügyfelekkel fennálló kapcsolata során törekszik a lehető legteljesebben kiszolgálni az ügyfelek igényeit, ennek ellenére e kapcsolatban is előfordulhatnak nézeteltérések, vitás helyzetek, melynél az ügyfél panasszal kíván élni, illetve kéri annak kivizsgálását.

A panaszkezelési folyamat szerves része minden szolgáltatással kapcsolatos tevékenységnek, ebből kifolyólag egyik tulajdonsága, hogy indikátorként jelzi azokat a hibákat, melyek a szolgáltatás minőségét befolyásolják. Ezért a jogszabályi kötelezettségeknek való megfelelésen túl a Bank kiemelt fontosságúnak tartja a panaszkezelési tevékenység eredményeinek felhasználását a vitarendezés folyamatos tökéletesítése, illetve a banki folyamatok fejlesztése során. A Bank a panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

A Bank a mindenkor hatályos panaszkezelési szabályzatát a Bank honlapján könnyen hozzáférhető módon helyezi el, továbbá nyomtatott formában is elérhetővé teszi az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben.

1.1. Szabályzat célja

A szabályzat célja az ügyfél panaszainak, bejelentéseinek és javaslatainak fogadása, kivizsgálása, orvoslása, nyilvántartása és értékelése.

Célja továbbá a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos feladatok, kompetenciák és folyamatok kialakítása.

1.2. Szabályzat hatálya

Tárgyi hatály: A szabályzat kiterjed az ügyfél által előterjesztett Panasz Bankon belüli kezelésére, kivizsgálására, megválaszolására és nyilvántartására.

Alanyi hatály: A hatálya kiterjed a Bank minden munkavállalójára, különösen a fogyasztók tájékoztatására irányuló tevékenységet végző alkalmazottakra.

2. Kapcsolódó szabályozás

2.1. Kapcsolódó jogszabályok és ajánlások

Az ügyfélpanaszok kezelésének rendjét a következő jogszabályok, illetve ajánlások tartalmazzák:

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

- A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.)
- A Magyar Nemzeti Bankról (továbbiakban: MNB) szóló 2013. évi CXXXIX. törvény
- A Központi Hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény (KHR törvény)
- 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
- 66/2021. (XII.20.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról
- A Magyar Nemzeti Bank 9/2020 (VII.14.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek számára az általános fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról
- A Magyar Nemzeti Bank 4/2017. (III.13.) számú ajánlása a fogyatékos ügyfelekkel kapcsolatos bánásmódról
- A Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről

2.2. Kapcsolódó belső szabályozások (témájuk alapján)

- Szervezeti és Működési Szabályzat
- KHR szabályzat
- Iratkezelési szabályzat
- Iktatási szabályzat
- Adatvédelmi szabályzat
- Irat- illetve adatselejtezési szabályzat

3. FOGALMAK

Bank: Trive Bank Hungary Zrt.

Banktitok: minden olyan, az egyes ügyfelekről a pénzügyi intézmény rendelkezésére álló tény, információ, megoldás vagy adat, amely ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, valamint a pénzügyi intézmény által vezetett számlájának egyenlegére, forgalmára, továbbá a pénzügyi intézménnyel kötött szerződéseire vonatkozik

Fogyasztó (Hpt.): Az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

Kár: jelenti a mindekori polgári törvénykönyvről szóló törvény (jelenleg a 2013. évi V. törvény) rendelkezései szerint meghatározott kárt.

MNB: Magyar Nemzeti Bank (www.mnb.hu) (ld. jelen szabályzat 7. pont)

Panasz: A Bank vagy annak bármely munkatársának magatartásával, tevékenységével, mulasztásával, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kifogás, amelyben a panaszos a Bank vagy annak munkavállalójának eljárását, annak tevékenységét vagy mulasztását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

Tömeges panasznak minősül, amennyiben tíz munkanapon belül ugyanabban a témakörben, vagy szolgáltatási elem kapcsán legalább 10 érvényes panaszt nyújtanak be a Panaszosok. Ugyanazon személytől származó hasonló tárgyú Panaszok nem vehetőek figyelembe a Tömeges panasz szempontjából – azok maximum egy Panasznak számítanak.

Nem minősül Panasz, ha az ügyfél a Banktól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, illetve kérelmet terjeszt elő, valamint a személyes adatokkal kapcsolatos ügyféligények.

Panasz bejelentésre jogosultak köre (Panaszos): Panaszt az a természetes személy, aki a Bank, független közvetítő szolgáltatását igénybe veszi vagy a Bankkal, független közvetítővel a szolgáltatás igénybevétele céljából kapcsolatba lép, de a szolgáltatást nem veszi igénybe, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje és ezt/ezeket kifogásolja. Panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Bank eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban de egyedileg kifogásolja.

A Panaszos fogalmába a Panasz bejelentésére jogosult személy igazolt képviselője (törvényes képviselő, meghatalmazott) is beletartozik. A Panasz meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a meghatalmazott közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazással köteles igazolni a Panasz benyújtására való jogosultságát. A Panasz bejelentésekor a Panaszos neve mellett fel kell tüntetni a Panaszos – törvényi, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. természetes személy meghatalmazottja, stb.). A meghatalmazásnak tartalmaznia kell a banktitok kiadásra vonatkozó felhatalmazást is a kiadható banktitokok pontos megjelölésével. Eljárási jogosultság (pl. meghatalmazás, képviseleti jog) igazolása hiányában a Bank közvetlenül az ügyféltől kér megerősítést, ennek hiányában a Panasz kivizsgálását megtagadhatja – különösen ha az ügyfél a Bank ezirányú kérésére 5 (öt) napon belül nem válaszol. A névtelen, azonosításra nem alkalmas panaszbejelentéseket a Bank nem köteles kivizsgálni. Nem adható ki banktitok (és így nem küldhető válaszlevél a meghatalmazottnak), amennyiben a meghatalmazás nem tartalmazza a banktitok kiadására vonatkozó hiánytalan felhatalmazást. Általános meghatalmazást nem áll módunkban elfogadni, a meghatalmazásban a lehető legpontosabban meg kell jelölni, hogy mire terjed ki.

Pénzügyi Békéltető Testület: Pénzügyi Békéltető Testület (ld jelen szabályzat 7. pont) (elérhetőségei a <https://www.mnb.hu/felugyelet/engedelyezes-es-intezmenyfelugyeles/fogyasztovedelmi-kapcsolattartoknak-szolo-informaciok/a-penzugyi-berelteto-testulet-pbt-elarhetosege> linken található)

4. FOGYASZTÓVÉDELEM

Az **értékesítési folyamatok** során, **fontos**

- az ügyfelek **megfelelően tájékoztatása** az értékesíteni kívánt termékekről, nem csak az előnyöket kiemelve, hanem felhívva a figyelmet a kockázatokra, azok hatását, következményeire is;

A megfelelő tájékoztatás magában foglalja, hogy

(i) a szolgáltatásokra vonatkozó tájékoztatás alkalmával, azok igénybevételi lehetőségeivel, a fogyasztó szolgáltatáshoz kötődő jogaival és kötelezettségeivel kapcsolatosan lehetőség szerint dokumentált módon kell segíteni a fogyasztót a felelős döntés meghozatalában a rendelkezésére álló eszközökkel;

(ii) a fogyasztó hosszútávú érdekeit szem előtt tartva, proaktívan, a fogyasztó személyes igényeire és lehetőségeire szabottan nyújtja a Bank az ügyfél számára a felelős üzleti döntés megalapozásához szükséges tájékoztatást;

(iii) amennyiben adott termékből több módzat is létezik, úgy lehetővé kell tenni a fogyasztónak az egyes eltérő kondíciók közötti összehasonlítást:

- az ügyfél részére elektronikusan, illetve amennyiben van, úgy ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségben **megtalálhatóak, illetve elérhetőek legyenek** az aktuális üzletszabályzatok, hirdetmények, kondíciós listák, tájékoztatók;
- a fokozott figyelem az érdekeiket **csak korlátozottan képviselni képes fogyasztók** esetében (különösen a kiskorúak, az idősek, a fogyatékkal élők, illetve a súlyosan betegek);
 - látássérült ügyfél esetében a szerződés ügyfél részére történő felolvasása és ennek igazolható módon történő rögzítése (pl.: szerződés záradékkal történő ellátása, hangfelvétel készítése, egyes esetekben meghatalmazott eljárása)
 - hallássérült ügyfelek esetében írásbeli tájékoztatás nyújtása és/vagy lehetőség biztosítása, hogy előre rögzített időpontban az általuk közreműködésre felkért jelnyelvi tolmáccsal együtt jelenhessenek meg a Banknál
 - igény esetén előzetes időpont egyeztetésének biztosítása annak érdekében, hogy az ügyfél a szerződéskötést megelőzően a személyes jelenléthez, valamint a szerződési feltételek maradéktalan megismeréséhez szükséges intézkedéseket megtehesse.
 - elegendő idő biztosítása a szolgáltatás igénybevételével összefüggésben szükséges meghatalmazások beszerzéséhez
 - lehetőség szerint külön tárgyaló biztosításával – fogyatékos ügyfél jelzése alapján –, a fogyatékos ügyfél speciális helyzetét ismerő kapcsolattartó kijelölésével, esetlegesen személyes megkereséssel is könnyíthető a fogyatékkal élő ügyfél banki szolgáltatás igénybevétele
 - ügyfél figyelmének felhívása azon eljárásokra, megbízásokra, amelyek alkalmazásához nem szükséges az ügyfél személyes jelenléte, és amelynek használatában az ügyfelet fogyatékoságának jellege nem akadályozza, pl.: internetbank, telefonos ügyintézés.

- a személyes ügyintézés során **kellő figyelem** arra, hogy az egyes fogyasztók ismerete és felkészültsége milyen mélységű és összetettségű információ befogadását engedi meg, a szolgáltatásnyújtás során ehhez mérten szükséges a tájékoztatás, a leendő ügyfél kiszolgálása.
- amennyiben az adott termékből a Bank több módozatot is kínál, elvárt magatartás, az **eltérő feltételű termékek összehasonlításának lehetővé tétele** a fogyasztó számára.

Fontos:

- a **transzparencia** (átláthatóság) **elvének** alkalmazása annak érdekében, hogy az ügyfelek igényeiket érvényesíthessék, valamint jogorvoslati lehetőségeiket kimeríthessék. Ennek keretében nem csak a szerződéskötést megelőző periódusban, de a szerződéses kapcsolat fennállásának egésze alatt fokozottan érvényesítendő a *közérthetőség, átláthatóság, kiszámíthatóság*, valamint a szükséges információkhoz való folyamatos hozzáférhetőség biztosítása;
- **kerülendő** a nem kifejtő, nehezen érthető vagy félreérthető tájékoztatás;
- **a fogyasztó érdekeit** figyelembe véve, az ügyleti döntés szempontjából fontos információk közérthető módon történő átadása;
- az ügyfelek **megfelelő tájékoztatása** arra vonatkozóan, hogy a **kötelezettségeinek nem teljesítése milyen negatív következményekkel járhat**;
- a **szolgáltatás nyújtása során az egyenletes színvonal biztosítása**. Erre való tekintettel nem csak az ügyfélszerzés, illetve a szerződéskötés időszakában kell törekedni az együttműködő, rugalmas, segítőkész bánásmódra, hanem hasonló magatartás tanúsítása szükséges a szerződéses jogviszony fennállása alatt felmerülő problémák, panaszok kezelése, a szerződés nyomon követhetősége terén. Az ügyfelekkel történő együttműködés kiterjed a panasztételt megelőző, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően.
- **kerülendő** a megtévesztő reklám, hirdetés alkalmazása.

Elvárt magatartás, hogy a kiválasztott termékre vonatkozó szerződési feltételeket tartalmazó dokumentumok a fogyasztó részére átadásra kerüljenek, továbbá a fogyasztó figyelmének felhívása e dokumentumok szerződés aláírása előtti áttanulmányozására.

Követendő gyakorlat, az ügyfelek figyelmének felhívása szóban, írásban az MNB fogyasztóvédelmi honlapjára (a Bank honlapján az elektronikus elérhetőség biztosított) és az ott szereplő tájékoztatókra, termékleírásokra, összehasonlítást segítő alkalmazásokra. Fontos, hogy az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségben megtalálhatóak legyenek az MNB által kiadott fogyasztóvédelmi tájékoztató kiadványok.

A panaszkezelés során a Banktól, illetve munkatársaitól a következő legfontosabb magatartási normák várhatók el:

- A Bank a panaszkezelés során az ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség, tisztesség, valamint az adott helyzetben elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el.
- Bank olyan panaszkezelési eljárást folytat, amelynek segítségével képes megelőzni, felismerni és megfelelően kezelni az ügyfél és a Bank között esetlegesen felmerülő további érdekellentéteket.
- A Bank elősegíti, hogy az ügyfelek a panasztétel során kifogásaikat és azok indokait az adott panaszbeadványban lehetőség szerint elkülönítetten, lényegre törően és felsorolás-szerűen rögzíthessék.
- A személyes ügyfélkapcsolat alkalmával – ügyfél ez irányú kérése esetén – az ügyfél számára elegendő idő és nyugodt körülmény biztosítása a panaszkezelési szabályzat áttanulmányozására.
- A panasztételre, panaszkezelési eljárásra vonatkozóan a mindenkor jogszabályi előírásoknak megfelelően világos, pontos és naprakész információ nyújtása.
- A panaszkezelés során alkalmazott fogalmak következetes, minden dokumentumban, tájékoztatásban egységes módon történő alkalmazása.
- Az ügyfél kifejezett kérése esetén tájékoztatás adása arról, hogy az kivizsgálási eljárás mely szakaszban van.
- A Panaszra adott válaszadás során törekedni kell az érdemi, kifejtő válaszadásra, kitérve az ügyfél minden kifogására, a Panasz minden elemének tisztázására. Ennek keretében törekedni kell minden egyes probléma, kifogás kivizsgálására, és ennek érdekében a panaszkezelésért felelős szervezeti egységnek (Customer Care terület) össze kell gyűjteni és meg kell vizsgálni a Panasszal kapcsolatos valamennyi lényeges bizonyítékot és információt.
- Amennyiben az ügyfél ismételt – korábbi Panasszal megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokot tartalmazó – panaszt nyújt be, a jogszabályi követelmények figyelembevételével, törvényi határidőn belül, indoklással ellátott álláspontját küldi meg a Bank, csatolva a korábbi Panaszra adott választ, vagy arra utalva.
- A Bank a Panaszok kezeléséhez szükséges szakmai ismeretek megszerzésének érdekében megfelelő képzésben és rendszeres, szinten tartó oktatásban részesíti az ügyintézőit.

5. PANASZBEJELENTÉS MÓDJA

Az ügyfél az alábbi módokon jelentheti be Panaszát:

(A) Szóbeli panasz:

(1) Személyesen

A Bank ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben azok nyitvatartási ideje alatt. Ezen helyiségek elérhetőségét és nyitvatartási idejét a szabályzat 1. sz. melléklete tartalmazza.

(2) Telefonon

A +36 1 215 1206 telefonszámon a telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége alatt, melyet a szabályzat 1. sz. melléklete tartalmazza.

Telefonon közölt Panasz esetén a Bank biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést, egyben felhívja az ügyfél figyelmét arra, hogy a panaszáról hangfelvétel készül.

A Bank telefonon közölt szóbeli Panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

A Panasz felvétele során a rögzített adatokat vissza kell olvasnia az ügyintézőnek a beszélgetés során, amit a Panaszos (akár hallgatólagosan is, de) nyugtáz. Az ügyintézőnek a Panasz azonosítását szolgáló sorszámát is fel kell olvasni az ügyfél számára – amennyiben az rendelkezésére áll. A Panaszos az ügyfélszolgálat hívásakor tájékoztatásra kerül, hogy a hangfelvételt rögzítésre és megőrzésre kerül. A beszélgetés akkor nem folytatható, ha a Panaszos nem járul hozzá a hangfelvétel rögzítéséhez. Ebben az esetben fel kell hívni az ügyfél figyelmét az írásbeli panasz benyújtásának lehetőségére.

Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását. Erre irányuló kérés esetén az ügyfél kérésére a kérés benyújtásától számított huszonöt napon belül térítésmentesen kell biztosítani a hangfelvétel tartós adathordozón történő átadását, vagy térítésmentesen rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet. A jegyzőkönyv elkészítését a Customer Care terület munkatársai végzik és annak elkészültét követően haladéktalanul bankszerűen aláírva email útján adják át a panaszkezelést végző személy(ek)nek a Customer Care területen belül.

Amennyiben a hangfelvételt tartós adathordozón küldjük meg az ügyfél részére, az IT terület gondoskodik a hang-file kiírásáról CD-re (vagy más tartós adathordozóra) a Customer Care terület kérése alapján – a panaszkezelésért felelős szervezeti egység ezirányú kérése alapján. A kiírt adathordozót az IT terület közvetlenül adja át a panaszkezelésért felelős szervezeti egység részére, amelyről az IT rendszerekben feljegyzés készül. A panaszt tartalmazó adathordozót olyan időpontban kell átadni a panaszkezelésért felelős szervezeti egység részére, hogy a panaszválasz megküldésére vonatkozó határidő megtartható legyen – de legkésőbb a panaszválasz megküldésére irányadó határidő utolsó napját megelőző banki munkanapon, mely időpontról a panaszkezelésért felelős szervezeti egység a hanganyag rögzítését kérő emailjében tájékoztatja az IT területet. Az adathordozót a panaszkezelésért felelős szervezeti egység küldi meg a Panaszos részére a válaszlevélben vagy annak mellékleteként.

Az aláírt jegyzőkönyvet a tartós adathordozón elkészített panaszanyaghoz szkennelt formában is csatolni kell (aminek érdekében azt a panaszkezelésért felelős terület küldi meg az IT területnek email útján), valamint az ügyfélaktában is archiválni szükséges a panaszkezelését felelős szervezeti egységnek.

Amennyiben az ügyfél be van azonosítva, a telefonos ügyintézőnek az ügyfél részére a panaszválaszt úgy kell megadnia, hogy a válasz visszakereshető legyen: Ebben az esetben a válasz megadható szóban is. Az ügyfél által elfogadott szóbeli válasz esetén jegyzőkönyvet nem kell külön készíteni.

Amennyiben a Panaszos nem a Bank ügyfele a Panaszra a választ kizárólag írásban küldhetjük meg, amennyiben a Panaszos egyértelműen azonosítható, és a panaszválasz megküldéséhez kifejezetten hozzájárult, az ehhez szükséges elérhetőségeit a Bank részére kifejezetten megadta és egyértelműen biztosítható az, hogy a megadott elérhetőségek az adott Panaszoshoz tartoznak (a banktitok illetve az adatkezelési szabályok esetleges megsértésének elkerülése érdekében).

(3) Közös szabályok szóbeli panasz esetén

Szóbeli Panasz esetén a Bank munkatársai felhívják a Panaszos figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat.

Amennyiben a Panaszról jegyzőkönyvet kell felvenni a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a Panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a Bank 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 teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- f) a Panasszal érintett szerződés száma, illetve ügytől függően az ügyfélszám,
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) amennyiben a Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, (telefonon közölt szóbeli panasz kivételével) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása, valamint
- i) a jegyzőkönyv felvételének helye és ideje, a jegyzőkönyvet felvevő / elkészítő személy aláírása.

(B) Írásbeli panasz:

Személyesen vagy meghatalmazott útján a 3. pontban rögzített feltételek mellett.

- írásban a Bank központi címére (1055 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 78.) eljuttatott levélben (személyes vagy más által átadott irat útján, illetőleg postai úton)
- nyitvatartási időben az ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségben személyesen: 1055 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 76
- telefaxon a Bank központi telefax számára eljuttatva, fax szám: +36-1- 480-1186
- elektronikus levélben a Bank központi panaszok fogadására kialakított e-mail címére eljuttatva (panasz@trive.hu). Az ügyfél ezen elektronikus csatornájára benyújtott Panaszát a Bank automatikusan nyilvántartásba veszi, a beérkezéséről visszaigazolást küld.

Az írásban benyújtott Panaszt a Bank iktatási szabályzata szerint kezelni.

A Panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölése. A Panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben ezek hiányoznak a panaszostól azokat haladéktalanul be kell kérni a panaszkezelésért felelős szervezeti egységnek.

(C) Szóbeli és írásbeli panaszok közös szabályai:

A Bank az ügyfél szóbeli Panaszát – amennyiben lehetséges – azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Amennyiben az ügyfél a Panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy a Bank munkatársa a szóbeli Panaszról köteles kiállítani a 2. sz. mellékletben szereplő nyomtatványt (jegyzőkönyvet) és annak egy másolati példányát átadja az ügyfélnek. A jegyzőkönyv elkészítését követően a Panasz az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint kezelendő.

Amennyiben az ügyfél a szóbeli Panasz kezelésével nem ért egyet, úgy a banki munkatárs a Panaszról nem csak jegyzőkönyvet köteles felvenni, hanem rögzítenie kell a Panasszal kapcsolatos banki álláspontot is.

A személyesen közölt szóbeli Panaszok esetében a formanyomtatványt alá kell írni az ügyféllel – amelyet ezután az írásbeli Panasz kezelésére vonatkozó szabályok szerint kell kezelni.

Telefonon közölt szóbeli Panasz esetén a Panaszra adott válasszal együtt megküldi az ügyfél által megadott levelezési címre a jegyzőkönyvet.

Telefonon tett Panasz esetén a Bank munkatársa egyedi azonosítóval látja el a panaszbeadványt a panaszkezelésért felelős szervezeti egység által vezetett nyilvántartás alapján.

A Bank a 2. sz. mellékletként csatolt (és az ügyféltérben egyébként elhelyezett) panaszbejelentési nyomtatványok rendelkezésre bocsátásával segíti az ügyfelet panasz megfogalmazásában. A Bank javasolja, de nem követeli meg a nyomtatvány használatát. Az az ügyfélforgalom részére nyitva álló helyiségben kihelyezett nyomtatványt a Panaszos kérésére az ügyintézők megmutatják és átadják illetve jelzik, hogy a dokumentum elérhető a Bank honlapján is. A Bank lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli Panasz benyújtásához az MNB honlapján közzétett formanyomtatványt is alkalmazhassa, mely nyomtatványt a Bank honlapján is feltünteteti és az ügyfélfogadás számára nyitva álló helyiségben nyomtatott formában is elérhetővé teszi.

Személyesen benyújtott Panasz esetén a Panaszos részére át kell adni az általa benyújtott Panasz egy, az átvétel igazolásával ellátott példányát.

Ha a Panasz érdemi kivizsgálásához szükséges adatok hiányosak, és a Panasz kivizsgálásához további információra van szükség akkor a Panasz fellelvőjének, illetve a hiányt felismerő szakterület releváns alkalmazottjának jelzése alapján a Panaszossal a Panasz kapcsán kapcsolatban álló ügyintézőnek, vagy a panaszkezelésért felelős szervezeti egységnek haladéktalanul fel kell venni az ügyféllel a kapcsolatot és írásban kérhető az ügyféltől a Panasz kiegészítésére. Amennyiben nem érkezik semmilyen kiegészítés vagy az nem megfelelő, úgy a Panaszt a rendelkezésre álló információk alapján kell kivizsgálni és megválaszolni – a válaszban utalni kell a további információkérés sikertelenségére.

A Bank a Panaszt teljeskörűen és fogyasztóbarát módon vizsgálja és úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a fogyasztói jogvita kialakulását. A Bank a Panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel, illetve a Panasszal összefüggésben lévő tevékenységével kapcsolatosan sem (az ügyfél által kért kimutatás, elszámolás, számlakivonat elkészítéséért).

Amennyiben a Panasznak voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat (pl.: banki referenciaszám, ügyintéző) is kérni kell megadni – ennek hiánya azonban nem lehet a Panasz kivizsgálásának akadálya.

Amennyiben az ügyfél ismételt Panaszára - amennyiben a korábbi Panaszával megegyező és ugyanazon kifogást, indokokat tartalmazza -, az ismételt banki vizsgálat sem jut eltérő eredményre, az indoklással ellátott álláspont oly módon is megküldhető, hogy hivatkozás történik a korábbi Panaszra adott válaszra, és a válaszlevél tartalmazza korábbi választ idézetként, vagy annak másolata az újabb válaszlevél mellékleteként kerül megküldésre, vagy annak tartalmára is lehet hivatkozni. Az új válaszlevélben az ügyfél felé a Panasz elutasítása esetén szükséges tájékoztatást ez esetben is meg kell adni.

Tömeges panasz esetén a panaszkezelésért felelős szervezeti egység a Tömeges panasz észlelését követően haladéktalanul köteles külön email-ben értesíteni az azonosított problémáról a Bank vezetését és a Tömeges panasszal érintett termékért/szolgáltatásért/folyamatért felelős szervezeti egység vezetőjét. Ezen értesítést követően a Tömeges panasszal érintett termékért/szolgáltatásért/folyamatért felelős szervezeti egység vezetője köteles haladéktalanul megvizsgálni a Tömeges panasz okát és köteles gondoskodni a Tömeges panasz okának megszüntetéséről, amelynek tényéről és az alkalmazott megoldásról köteles a Bank vezetését és a panaszkezelésért felelős szervezeti egységet email útján haladéktalanul értesíteni. A panaszkezelésért felelős szervezeti egység az ebben az értesítésben foglaltakat jogosult felhasználni az adott problémával kapcsolatos Tömeges panasz kapcsán küldendő válaszlevélben az ok megszüntetéséről szóló email kézhezvételét követő 6 hónapon belül.

Amennyiben a fent említett 6 hónapon kívül ismételt jelentkezik Tömeges panasz a korábban érintett termékkel/szolgáltatással/folyamattal kapcsolatban, úgy ismét a fenti rendelkezések szerint kell eljárni.

A panaszkezelését felelős szervezeti egység a Panasz kapcsán köteles ellenőrizni, hogy az adott Panaszos által benyújtott Panasszal azonos tárgyú Panasz korábban benyújtásra került-e, illetve annak kivizsgálása, illetve megválaszolása van-e folyamatban. Amennyiben igen, úgy lehetőség szerint törekedni kell, hogy valamennyi Panasz egy válaszlevélben kerüljön megválaszolásra – mégpedig a legkorábban benyújtott Panaszra irányadó válaszadási határidő figyelembevételével. Ilyen esetben a válaszlevélben valamennyi érintett Panasz azonosítója feltüntetendő. Amennyiben az egy válaszlevélben történő megválaszolás bármilyen okból nem megvalósítható, úgy az egyes Panaszokat a rájuk vonatkozó szabályok szerint kell egyedileg megválaszolni.

6. A PANASZ RÖGZÍTÉSE ÉS NYILVÁNTARTÁSA, JELENTÉSE

A Panasz benyújtását követően a Bank elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a bejelentés Panasznak minősül-e vagy sem. Amennyiben igen, sor kerül a Panasz regisztrációjára. Amennyiben a beadvány nem minősül panasznak, akkor a beadvány tartalma szerint kell a Bankon belül tovább kezelni – és a panaszkezelésért felelős szervezeti egység a beadványt annak tartalma szerint köteles továbbítani a releváns szervezeti egység részére email útján (a papír alapú beadványt scannelve is csatolva majd papír alapon is átadva a releváns területnek).

A Panasz felvevője a szóbeli (el nem intézett) panaszügyet haladéktalanul köteles továbbítani a panaszügyek nyilvántartását vezető és a Panaszt kezelő szervezeti egység (Customer Care terület) részére, valamint köteles tájékoztatni az ügyfelet (a Panaszos által aláírt tájékoztató levél egy példányának aktába történő csatolásával) a Panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről. (6. sz. melléklet)

Amennyiben az ügyfél írásbeli Panaszát nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az írásbeli Panaszt a Bank valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében adja át, úgy a Panasz beérkezését követően az érintett banki munkavállaló haladéktalanul továbbítja a Panaszt a panaszügyek nyilvántartását vezető és a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység részére. A panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység a panaszbeadványt nyilvántartásba veszi.

Telefonon előterjesztett Panasz esetén a Panaszt a Customer Care terület rögzíti a panasznyilvántartásba, illetőleg amennyiben ez nem lehetséges, úgy a Panasz azonosító számát ezen terület közvetlenül kéri meg a panaszkezelésért felelős szervezeti egységtől.

Amennyiben az ügyfél a Panaszát elektronikus úton terjeszti elő, úgy a Bank a Panasz megválaszolását megelőzően a Panasz érkezésének csatornáján tájékoztatja az ügyfelet, hogy a választ postai úton küldi meg.

A panaszügyekről a Bank (panaszkezelésért felelős szervezeti egység) nyilvántartást vezet, amely alapján a Panaszokat nyomon követi és

- a Panaszokat azok témája szerint ésszerű időközönként – de legalább negyedévente - csoportosítja,
- a Panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja és azonosítja,
- megvizsgálja, hogy a Panasz okát képező tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra,
- eljárást kezdeményez a Panasz okát képező tények és események korrekciójára,
- összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, kockázatokat,
- azonosítja a Tömeges panasz esetkörét,
- ügyfelek Panaszait, az ügyfelektől bekért dokumentumokat, valamint az ügyfelek adatait visszakereshető módon tartja nyilván és biztosítja az ügyfelek adatvédelmét.

A Bank a panaszkezeléssel összefüggő nyilvántartását úgy alakítja ki, hogy abból a válaszadási határidő és annak betartása egyértelműen megállapítható legyen.

A Panaszt és az arra adott választ a Bank 5 évig köteles megőrizni az irattározási szabályzatban foglaltak megfelelően -azzal, hogy a Panasz és az arra adott válasz illetve a belső okiratoknak Panaszonként egy helyen kell megőrzésre kerüljenek.

A fenti elvek és a jogszabályi előírások betartása, valamint a Bank jelentésszolgálati munkájának segítése céljából a banki panasz-nyilvántartásban a panaszkezelésért felelős terület illetékes munkatársa legalább az alábbi adatokat rögzíti:

- a Panasz felvételének időpontja és a válasz megküldésére rendelkezésre álló napok száma;
- a Panasz-nyilvántartási (iktató) száma
- a Panasz felvevője
- az ügyfél neve és azonosító száma
- érintett szolgáltatási kör az alább felsoroltak szerint
- a Panasz leírása, panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése
- a Panasz típusa az alább felsoroltak szerint
- a Panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés, annak határideje, illetve az annak végrehajtásért felelős személy
- a Panasz megválaszolásának időpontja
- ügyfél a választ elfogadta-e
 - ha az ügyfél a választ nem fogadta el, akkor a megtett további intézkedéseket
- a Panasz peresítésre került-e, ha igen
 - a per indításának időpontja
 - a per lezárásának időpontja
 - a per a panaszos javára zárult-e le

- a per a Bank javára zárult-e le
- a panaszügy lezárásának időpontja
- a panaszügy megalapozottsága (megalapozott, részben megalapozott, nem megalapozott); amennyiben elutasításra került, annak indoklása
- a reklamált összeg, kártérítési igény
- a panaszügy rendezése miatt a Panaszosnak nyújtott esetleges kompenzáció ténye és összegszerűsége (vagy pénzben kifejezhető értéke)
- 30 napon túli ügyintézés esetén az elhúzódás indoka.

A fenti adatokkal kapcsolatos jogszabályváltozásokról, illetve az MNB által megkívánt adatokról, illetve az abban bekövetkezett változásokról a panaszkezelési nyilvántartás vezetőjét haladéktalanul, de legkésőbb a tárgynegyedév végéig értesíteni kell a kontrolling és riporting területnek, illetve a compliance területnek.

A panaszügy által **érintett szolgáltatási körök** az alábbiak lehetnek:

Hitelezéssel kapcsolatos

Hitelszerződések
Egyéb hitelszerződések
Személyi kölcsön – Forint
Személyi kölcsön: Minősített Fogyasztóbarát Személyi Hitel

Betétlekötéssel kapcsolatos

Betét- és megtakarítási szerződések
Klasszikus betét konstrukciók

A panaszokat különösen az alábbi **típusokba** kell besorolni (a konkrét típusokat a mindenkori 9FA MNB riport tartalmazza és a szerint kell elkészíteni illetve nyilvántartani):

Árfolyam	- egyes tranzakcióknál az árfolyam konkrét mértékének kifogásolása - az ügyfél szerint nem megfelelő árfolyam alkalmazása a kalkulációban - az árfolyam nem megfelelő figyelembevétele vagy figyelmen kívül hagyása egy-egy pénzügyi instrumentum értékének meghatározásakor - árfolyamváltozás kifogásolása - minden egyéb deviza- vagy valutaváltási tranzakcióra vonatkozó panasz, amely az árfolyammal kapcsolatos.
Banktitok	minden olyan, az egyes ügyfelekről a pénzügyi intézmény rendelkezésére álló tény, információ, megoldás vagy adat, amely ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, valamint a pénzügyi intézmény által vezetett számlájának egyenlegére, forgalmára, továbbá a pénzügyi intézménnyel kötött szerződéseire vonatkozik, ide nem értve a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság feladatkörébe tartozó, személyes adatok kezelését kifogásoló panaszokat
Egyoldalú szerződés-módosítás	szerződés kamatának, díjának, minden egyéb költségnek vagy feltételnek a módosítása.
Elektronikus szolgáltatás	olyan információs társadalommal összefüggő (elektronikus úton, távollevők részére, rendszerint ellenszolgáltatás fejében nyújtott szolgáltatás, amelyhez a szolgáltatás igénybe vevője egyedileg fér hozzá) szolgáltatással kapcsolatos panasz, amelynek célja valamely birtokba vehető forgalomképes ingó dolog (így pénz, értékpapír), szolgáltatás üzletszerű értékesítése vagy más módon történő igénybevétele, ha a panasz kifejezetten az elektronikus eszköz nem kielégítő működésére (rendszerbeli hiányosságára) vonatkozik.
Elő-, végtörlesztés	a szerződés alapján fennálló tartozás teljesítési idő előtt történő teljes vagy részleges megfizetésével kapcsolatos panaszok
Elszámolás	ide sorolandók azok a panaszok, melyek egyes tranzakciókkal kapcsolatosan (pénztári ki-/befizetés, átutalási/átvezetési megbízás, akkreditív nyitás, beszedési megbízás, tőzsdei és OTC adásvételi, valamint portfóliókezelési megbízások, stb.) elszámolási vitát eredményeznek.
IT rendszerhiba	olyan a szolgáltató informatikai háttér-rendszerére vonatkozó panasz, amely nem tartozik az elektronikus szolgáltatás

	kategóriába, így különösen a számlavezető és nyilvántartási rendszer hibájára, elérhetetlenségére vonatkozó panasz
Jogosulatlan tevékenység	az MNB engedélyének hiányában végzett engedélyköteles tevékenységgel kapcsolatos panaszok
Jutalék, díj, költség mértéke	minden a pénzügyi tevékenységhez kapcsolódóan vagy egyéb jogcímen felszámított díj, jutalék, költség mértéke vagy új díj bevezetése miatti panasz
Kamat mértéke	a Bank által alkalmazott kamat mértékére vonatkozó panasz
KHR (BAR lista)	a fogyasztók adatainak KHR-be történt továbbításával, KHR-ben történő nyilvántartásával, kezelésével, valamint a tájékoztatás, illetve értesítés elmaradásával kapcsolatos panaszok
Méltányossági kérelem	fizetési nehézség felmerülésének a jelzése, hitelek átütemezésével, a törlesztési időszak meghosszabbításával, részletfizetéssel, fizetési halasztással, stb. kapcsolatos kérelmeket érintő panaszok
Nyilvántartási hiányosság	a megbízható és naprakész nyilvántartást biztosító számviteli és informatikai háttér hibáira, valamint az ügykezelés, adminisztráció során előforduló hibák (hibás bizonylat, beadvány elvesztése, postázási hiba, kötelező értesítések elmulasztása stb.) miatti panaszok
Pénzügyi visszaélés	minden olyan beadvány, amelynek tárgya bűncselekmény elkövetésének gyanúját veti fel.
Számlaegyenleg vitatása	minden olyan panasz, amely arra vonatkozik, hogy a nyújtott kimutatás ellentmondásban áll bármely más a szolgáltatótól származó kimutatással vagy egyéb bizonylattal
Szolgáltatás és ügyfél-kiszolgálás minősége	ügyféllel szemben tanúsított magatartás, udvariatlan kiszolgálás; nehezen elérhető ügyintézők, ügyintézés lassúsága, stb.
Tájékoztatási hiányosság	- előzetes tájékoztatói kötelezettség: a jogszabályban előírt alkalmassági, illetve megfelelési teszt elvégzésével, értékelésével és eredményével kapcsolatosan megfogalmazott panasz - rendszeres, rendkívüli tájékoztatás, jelentési kötelezettség: a jogszabályban előírt rendszeres és rendkívüli tájékoztatási és jelentési kötelezettséggel (ideértve annak teljesítését, tartalmát, késedelmes teljesítését vagy teljesítésének hiányát) összefüggésben keletkező valamennyi panasz - szerződéskötés előtt: ha a panasz elsősorban arra vonatkozik, hogy az ügyfelet az intézmény hiányosan, tévesen vagy egyéb

	okból nem megfelelően tájékoztatta az adott konstrukcióról, annak kockázatairól, valamint az ügyfelet terhelő többletköltségekről vagy bármilyen olyan tényezőről, amely az ügyfél szempontjából lényeges lehet megfelelő üzleti döntéshozatalában - szerződéskötés után: ha a panasz a szerződéskötés utáni időszakban történt téves, hiányos vagy egyéb okból nem megfelelő tájékoztatásra vonatkozik (pl. szerződéses feltételek változására, kondícióváltozásra, számlakivonat „hiányos” tartalmára, jogokra és kötelezettségekre vonatkozó téves illetve hiányos tájékoztatás stb.) - szerződés megszűnéséhez kapcsolódóan: ha a panasz a szerződés megszűnésével kapcsolatos vagy már megszűnt szerződéssel kapcsolatos hiányos, téves vagy egyéb okból nem megfelelő tájékoztatásra vonatkozik
Törlesztőrészlet mértéke	a hitel-, kölcsön- és lízingszerződések esetén a szerződésben meghatározott, időszakonként esedékes törlesztőrészlet, lízingdíj mértékének megállapításával kapcsolatos panasz
Egyéb ügyviteli hibák	minden a fenti kategóriákba nem sorolt panasz

A Bank birtokába került, a Panaszt benyújtó ügyfél adatait az adatvédelmi jogszabályok és az adatvédelemre vonatkozó belső szabályzat rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

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

- neve,
- szerződésszám, ügyfélszám,
- lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- telefonszáma,
- értesítés módja,
- a Panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- Panasz leírása, illetve ha lehet az oka,
- Panaszos igénye (ha van),
- a Panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésére,
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- a Panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Amennyiben a Panasz kezelése során adatvédelmi kérdés merül fel, vagy a Panasz az ügyfél személyes adatainak védelmével kapcsolatos jogosultságainak gyakorlására irányuló kérelmet is tartalmaz, vagy az ügyfél beadványa az ügyfél személyes adatainak a kezelésével függ össze, a Panaszt, illetve beadványt fogadó személy azt haladéktalanul, de legfeljebb egy

munkanapon belül email útján továbbítja a Bank adatvédelmi tisztviselője részére, és a választ az adatvédelmi tisztviselő állásfoglalása alapján adja meg.

7. A PANASZÜGYRE VÁLASZADÁSI KÖTELEZETTSÉG, HATÁRIDŐK

A Bank a **panasszal kapcsolatos**, indokolással ellátott álláspontját a Panasz közlését követő **30 napon**, belül¹ megküldi az ügyfélnek. **Pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos írásbeli ügyfélpanasz esetén** a Bank a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a Panasz közlését követő **15 munkanapon belül** küldi meg az ügyfélnek. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a Bankon kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, ideiglenes választ kell küldeni 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 Bank a Panasz kivizsgálását és azzal kapcsolatos döntését (válaszát) a jogszabályban előírt határidőkre figyelemmel az általa vállalt határidőn belül teljesíti, kivéve, ha a Bank a tőle elvárható gondosság ellenére jogszabályban rögzített határidőn belül – az ügy bonyolultsága, információk hiánya, Banktól független harmadik személyek igénybevétele, az ügyfél magatartása, Banktól független külső elháríthatatlan okok miatt – nem teljesíthető. Ebben az esetben a Bank a válaszadási határidőn belül tájékoztatást nyújt az ügyfélnek a késedelem okáról és amennyiben lehetséges megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

Amennyiben a Bank a panaszbeadvány elvégzéséhez szükséges információ vagy irat beszerzése miatt hiánypótlásra szólítja fel az ügyfelet, úgy a hiánypótlás határideje nem számít bele a jogszabályban rögzített válaszadási határidőbe.

A **KHR törvény alapján benyújtott kifogást**, Panaszt a Bank 5 munkanapon belül kivizsgálni köteles. A vizsgálat eredményéről a kifogást vagy Panaszt benyújtót haladéktalanul, de legkésőbb a vizsgálat lezárását követő két munkanapon belül kézbesítési bizonyítvánnyal (tértivevény) feladott irat formájában tájékoztatni köteles. A KHR törvény alapján benyújtott kifogás, Panasz kivizsgálására egyebekben a vonatkozó szabályzat rendelkezései az irányadóak.

Az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére az ügyfelet a panaszkezelésért felelős szervezeti egység tájékoztatja a vizsgálat állásáról.

A Panaszban jelzett probléma feltárása során a Bank a Panasz bejelentésben rendelkezésre bocsátott információkra, a Bank rendszereiben és nyilvántartásaiban szereplő adatokra, dokumentumokra támaszkodik, megvizsgálja a kapcsolódó folyamatokat, a jogszabályi és üzletszabályzati rendelkezéseket és minden olyan egyéb körülményt, tény, melynek figyelembevétele szükséges a Panasz teljes körű kivizsgálásához.

¹ Kivéve KHR panaszok esetén.

A Bank az ügyfelet tájékoztatja válaszában arról, hogy álláspontja szerint a Panasz mire irányult és ennek alapján az ügyfél a Panaszban foglaltak mely részével melyik hatósághoz vagy szervhez fordulhat.

A válaszban részletesen ki kell térni a Panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a Panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a Panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára. A válaszlevélben ezen kívül rögzíteni kell a Panasz azonosítására szolgáló adatot, a Panasz érkezésének időpontját, valamint mellékletek csatolása esetén azok felsorolását, egyértelmű megjelölését.

Mindennemű Panasszal kapcsolatos választ pontos, közérthető és egyértelmű indokolással lát el a Bank.

Az indokolás akkor tekinthető közérthetőnek, pontosnak és egyértelműnek, ha a Bank nem kizárólag releváns jogszabályhelyeket hivatkozik, hanem azokat röviden értelmezi és választát ellátja az adott ügyre vonatkozó alkalmazásának indokával, továbbá egyszerűen és könnyen érthető nyelvezetet használva kommunikál.

A Panasz elutasítása vagy a Panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi határidő eredménytelen eltelte esetén (ide nem értve ha ezen határidőt hiánypótlás miatt lépi túl a Bank) – annak jellege szerint – **fogyasztónak minősülő ügyfél** az MNB-hez, a Pénzügyi Békéltető Testülethez (továbbiakban: PBT) vagy bírósághoz fordulhat, vagy annak eljárást kezdeményezheti (lásd 4. sz. melléklet).

Fogyasztónak minősülő ügyfelek esetében a Bank válaszában – a Panasz elutasítása esetén – minden esetben tájékoztatja a Panaszost arról, hogy a Panasz jellege alapján – Bank álláspontja szerint – szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy az MNB-ről szóló 2013. évi CXCV törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult. A Panasz elutasítása esetén ezen felül a Bank köteles megjelölni, hogy további jogorvoslati lehetőség mely szervnél kezdeményezhető (több tárgy esetén az egyes pontok vonatkozásában külön is megjelölve):

- fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén az MNB;
- szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a PBT vagy a polgári perrendtartás szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság jogosult eljárni;
- a PBT eljárása esetén arra történő figyelemfelhívás, hogy a Bank tett-e általános alávetési nyilatkozatot.

Ha a Panasz jellege alapján több szerv eljárása indokoltá teszi, akkor az egyes panaszrészek vonatkozásában áll fenn a fenti tájékoztatási kötelezettség. A Bank elutasító döntésében megadja az MNB-nek, a PBT-nek a székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint a levelezési címét (lásd 1. számú melléklet), illetve az MNB honlapján a PBT eljárásának

kezdemenyezésére (http://felugyelet.mnb.hu/data/cms2420550/PBT_kerelem.doc), illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás kezdeményezésére (http://felugyelet.mnb.hu/data/cms2421462/Penzugyi_Fogyasztovedelmi_Kozpont_kerelem.docx) irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségét is. A PBT és az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás lefolytatásának kezdeményezéséhez szükséges formanyomtatványok a fent hivatkozott elektronikus elérhetőség alatt, a Bank valamennyi ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében, honlapján, illetve jelen szabályzat 7. és 8. számú mellékleteként is elérhetőek. A Bank ezen felül jól látható módon tájékoztatást ad a Panaszosnak arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok Bank általi költségmentes megküldését is. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló banki telefonszámot, e-mail elérhetőséget és a postai cím megjelölését is. A fogyasztó ilyen jellegű kérése esetén a formanyomtatványokat a Bank elektronikus úton (az elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó számára), más esetben postai úton költségmenetesen haladéktalanul megküldi fogyasztó részére.

A Panasz elutasítása esetén vagy ha a Bank a Panaszt a kivizsgálására előírt 30 napos válaszadási határidő alatt nem válaszolt (ide nem értve ha ezen határidőt hiánypótlás miatt lépi túl a Bank)

a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet, valamint hogy a PBT, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelemnyomtatvány megküldését igényelheti.

A Bank a Panaszt és az arra adott választ az MNB kérésére bemutatja.

A Panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Bank olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett, a Bank igazgatósági tagjai kivételével.

A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a Panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézést, amennyiben a Bank és a Panaszos a szerződésben eltérő kapcsolattartási nyelvben állapodtak meg.

A panaszügyben hozott érdemi döntését a szakterület pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a Panaszos részére. Ha a határozat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell. Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg a Bank tájékoztatja a Panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről.

Panaszos a jogorvoslati igényét – annak tárgya, illetve az itt felsorolt szervek hatásköre szem előtt tartásával – az alábbi szervekhez nyújthatja be:

- Magyar Nemzeti Bank - Pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálat (1122 Budapest, Krisztina krt. 6., központi levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777, bármely Kormányablakon; elektronikusan az Ügyfélkapun keresztül; tel.:06 80

203 776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXCV. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására;

- Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) (székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levélcím: Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest BKKP Pf.: 172., tel.: 06 80 203 776, email cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, internetes elérhetőség: www.penzugyibekeltetotestulet.hu)
- Gazdasági Versenyhivatal (1054 Budapest, Alkotmány u. 5. levélcím: 1245 Budapest)
- vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat amennyiben panasz a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével kapcsolatos.

A fogyasztó a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita peren kívüli rendezése érdekében a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) eljárását kezdeményezheti, feltéve, hogy előzetesen közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését a Bankkal, vagy a Banknál eredménytelenül méltányossági kérelemmel élt és az adott ügyre vonatkozóan más eljárás nincs folyamatban.

A PBT a vitás ügyben elsősorban egyezség létrehozását kíséri meg a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz, mely lehet kötelezést tartalmazó határozat, amennyiben a Bank a PBT döntését magára nézve kötelezőként elismerte (alávetés), vagy egyébként azt a jogszabály lehetővé teszi (ld. fentebb), előbbiek hiányában pedig ajánlás.

A PBT eljárása díjmentes, de a felmerült költségeket (ha ilyen van) a felek maguk viselik.

A PBT által meghozott döntések nem érintik a fogyasztóknak azt a jogát, hogy bírósághoz forduljanak. A PBT ajánlásaival és kötelezést tartalmazó határozataival szemben a törvény biztosítja a jogorvoslat lehetőségét.

Abban az esetben, ha az ügyfél pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó szerződését online, távértékesítés keretében kötötte a Bankkal és a válaszlevélben foglaltakkal nem ért egyet, lehetősége van arra, hogy az Európai Unió <http://ec.europa.eu/odr> honlapon elérhető online vitarendezési platformján keresztül a PBT-t online vitarendezési fórumként igénybe vegye. Magyarországon a PBT a belföldi pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos jogvitákban a kizárólagosan illetékes fórum, mely saját eljárási szabályai szerint jár el. Az online kérelem benyújtásához az ügyfélnek először regisztrálnia kell az Európai Bizottság <https://webgate.ec.europa.eu/cas> címen elérhető honlapján, amit magyar nyelven meg tud tenni. Ezt követően tud online kérelmet benyújtani, megadva a szükséges adatokat.

8. FELELŐSSÉGI KÖRÖK

A panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység (a Customer Care terület) felel:

- annak eldöntésért hogy az ügyfél kérelme Panasznak minősül-e egyáltalán,

- Panasznak nem minősülő beadvány esetén a beadvány haladéktalan eljuttatásáért a releváns szervezeti egységhez,
- a panaszkezelési eljárások vonatkozó szabályoknak megfelelő lefolytatásáért
- a Panasz tárgyának függvényében az érintett szakterület, illetve a Compliance terület bevonásáról gondoskodni, illetve megküldeni a részére az ezen területek feladatainak elvégzéséhez szükséges összes információt,
-
- a válaszlevelek – a szakterület vezetőjével, munkatársával együttműködve - elkészítéséért és határidőben a Panaszos részére továbbításáért.
- amennyiben az a Panasz határidőben történő megválaszolásához szükséges, úgy a Panasz megoldása érdekében a Bank belső szabályzati szerinti eszkalációs szintek és eljárások igénybevételeért.
- a panaszkezelési nyilvántartás vezetéséért a jelen szabályzatban rögzített tartalommal.
- a Panaszok hatékony kezelésének menetének, a belső információáramlásnak, a jogszabályoknak megfelelő nyilvántartás és adatszolgáltatás biztosításáért és ellenőrzéséért.
- azért, hogy a Bankon belül az adott Panasszal érintett minden szervezeti egység értesüljön arról, ha a Panasz kivizsgálása, illetve megoldása kapcsán bármilyen teendője van (és ennek érdekében megküldi a vonatkozó dokumentumot email útján az adott szervezeti egység vezetőjének),
- a Compliance terület jelentési kötelezettségeinek teljesítéséhez szükséges információk határidőre történő elkészítéséért és Compliance terület részére történő megküldéséért.
- havonta megküldi a havi panaszstatisztikát a Compliance terület részére, amely tartalmazza a 30 napon túli, késéssel lezárt panaszok kimutatását is.
- Az MNB részére küldendő riportok (így különösen 9FA és 9FB riportok) kitöltése és a riport MNB részére történő elküldéséért felelős szervezeti egység részére időben történő megküldése.

Panasz felvevője felel:

- annak eldöntéséért, hogy az ügyfél kérelme Panasznak minősül-e egyáltalán;
- a benyújtott Panasz lehetőleg azonnali orvoslásáért és az ügyféligény kiszolgálásáért;
- a Panasz/reklamáció pontos rögzítéséért és a szabályzatban meghatározott esetekben a Panaszt benyújtó ügyfél tájékoztatása (amennyiben a Panasz azonnali, ügyfél számára is megnyugtató módon történő megoldása nem lehetséges);
- a beérkezett/beiktatott Panaszokat elektronikus levél formájában a panaszkezelésért felelős terület részére megküldi.

Szakterület vezetője (munkatársa) felel:

- a Panasz határidőben történő kivizsgálásában történő közreműködésért és a panaszkezelésért felelős szervezeti egység által adott határidők betartásáért,

- a válaszlevelek elkészítéséhez a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység részére szakmai segítséget nyújtásért,
- a választ olyan formában történő megszövegezéséért, hogy az megfeleljen a világos, közérthető, egyszerű és ügyfélbarát szövegezés kritériumának.

Az IT terület felel

- A telefonbeszélgetések, illetve a részére megküldött jegyzőkönyvek elektronikus példányának tartós adathordozón a panaszkezelésért felelős terület által meghatározott határidőre történő rögzítéséért és annak panaszkezelésért felelős terület részére történő átadásáért,
- Az előző pontban meghatározott átadás kapcsán az átadás-átvételi jegyzőkönyv elkészítésért.

A Compliance terület:

- jogosult a panaszkezelési tevékenység rendszeres vagy ad hoc jellegű vizsgálatára, amelynek keretén belül kérheti a panaszkezelésért felelős szervezeti egységet a panaszkezeléssel kapcsolatos nyilvántartások (vagy az azokban található adatok) adott ismérvek szerinti csoportosítására, listázására, a nyilvántartások nyomon követésére (korosítására) – vagy ezeket maga is megteheti, jogosult a panaszkezelési tevékenység kapcsán keletkező információk hasznosítására, melynek keretén belül (i) megoldási javaslatokat tehet az adott szervezeti egység vezetője részére a Panaszok kapcsán felmerült hibák orvoslására, (ii) a Bank vezetőségéhez illetve Igazgatóságához fordulni az adott hiányosságok (és azok orvoslása illetve az azokban rejlő kockázatok értékelése) ügyében,
- a Bank Igazgatóságát negyedévente, a Felügyelő Bizottságot évente tájékoztatja a Panaszokkal kapcsolatos statisztikákról (ideértve különösen az alábbiakat: Panaszok száma, Panaszok alapján teljesített kifizetések, a Panaszok elemzése alapján a megfelelőségbiztosítás szempontjából releváns problémák bemutatása),
- jogosult indokolt esetben Bank Igazgatóságát, illetve a Felügyelő Bizottságot soron kívül is tájékoztatni és ennek érdekében a szükséges információt a panaszkezelésért felelős szervezeti egységtől bekérni,
- jogosult a panasznyilvántartást a csalási kockázatok azonosítására is felhasználni és erre vonatkozó adatokat kérni a panaszkezelésért felelős szervezeti egységtől,
- felel a panaszkezelési eljárások jogszabályoknak megfelelő lefolytatásának ellenőrzéséért,
- a Compliance területnek a panaszkezelésbe akkor kell bekapcsolódnia, ha jelentős Panasz merül fel. Ilyen esetben a Compliance terület panaszkezelésbe történő bevonása a panaszkezelésért felelős terület felelőssége (és olyan időben kell a Compliance terület a panaszkezelésbe bevonni, hogy az a válaszadásra irányuló határidőt ne veszélyeztesse, de a Compliance terület érdemi vizsgálatot folytathasson le, illetve érdemi munkát tudjon a Panasz kapcsán végezni).

Jelentős Panasz állhat fenn, ha a Panasz:

- potenciális bűncselekményre utal, beleértve a csalást, az adócsalást, a pénzmosást vagy a terrorizmus finanszírozását

- az alkalmazottak helytelen viselkedését jelzi
 - összefügg a potenciális reputációs kockázattal
 - valószínűsíti a médianyilvánosságot
 - 20,000,000,- forint küszöbérték feletti banki veszteséghez vezethet.
- Amennyiben a Compliance terület a késett esetek megszorodását tapasztalja (például havonta van késett panaszlezárás, vagy egy hónapban több késett panaszlezárás fordul elő), vizsgálatot kezdeményez a panaszkezelési folyamat hiányosságainak feltárása és intézkedéseket kezdeményez azok megszüntetése érdekében.
- A Compliance terület évente egyszer szűrőpróbaszerű vizsgálattal ellenőrzi, hogy a megküldött statisztikák a valóságnak megfelelnek.
- a panaszkezelési folyamat teljes egészének tekintetében monitoring (elemző) tevékenységet folytat, amelynek során többek között vizsgálja:
 - ✓ a Panaszok átfutási idejét különféle szempontok szerinti bontásban;
 - ✓ a Panaszok számát;
 - ✓ az egyes termékekhez/szolgáltatásokhoz/tranzakciókhoz kapcsolódó reklamációkat;
 - ✓ az ügyfelek panaszkezeléssel kapcsolatos általános elégedettségét;
 - ✓ illetve egyes konkrét panaszügy vonatkozásában az ügyfél-elégedettséget.

9. A PANASZÜGYINTÉZÉSSSEL KAPCSOLATOS UTÓLAGOS TEENDŐK

Ha a vizsgálat, illetve a Panasz azonnali orvoslása után a Bank más szervezeti egységének is van teendője a Panasz elintézésének eredményeképp, akkor az ügyintéző erről írásban tájékoztatja a releváns belső szervezeti egységet, valamint a panaszkezelésért felelős szervezeti egységet – megjelölve a Panaszost, a Panasszal érintett tevékenységet, a Panasz orvoslásának módját és a teendőt. (szükség esetén a levélhez csatolni kell a teendővel kapcsolatos belső banki dokumentumokat is). Ugyanezen bekezdés – értelemszerűen - alkalmazandó, amennyiben a további teendő a panaszkezelésért felelős szervezeti egység tevékenysége során merül fel.

Az előző bekezdés alapján érintett szervezeti egység köteles értesíteni a panaszkezelésért felelős szervezeti egységet, amennyiben az adott intézkedést végrehajtotta – ideértve különösen, ha a Panaszos részére bármilyen kompenzációt nyújtott a Bank (jelölve annak összegszerűségét, vagy pénzben kifejezhető értékét).

A Compliance terület ezirányú javaslata, illetve az Bank vezérigazgatója, Igazgatósága által a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében javasolt vagy megtenni kért szükséges és lehetséges intézkedések alapján tett lépésekről a Panasszal érintett szervezeti egység köteles írásban tájékoztatni a Compliance területet és a panaszkezelésért felelős szervezeti egységet.

A megőrzési idő elteltével a Bank az adathordozókat (okiratokat) selejtezi.

A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának célját szolgálhatják.

A Bank ezen felül jogosult jogai érvényesítéséhez vagy kötelezettségei teljesítéséhez a Panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a Panasz vonatkozásában előírt bizonylat megőrzési szabályoknak megfelelően, de legalább a polgári jog elévülési szabályai szerinti igényérvényesítéshez szükséges általános elévülési idő (5 év) leteltéig megőrizni.

10. MELLÉKLETEK

A Bank tájékoztatói, minta dokumentumai	
1. sz. melléklet	Ügyféltájékoztató panaszügyek bejelentéséről és intézéséről
2. sz. melléklet	Fogyasztói panasz (minta)
3. sz. melléklet	Trive Bank Hungary Zrt. válasz (minta)
4. sz. melléklet	Tájékoztató a jogorvoslati lehetőségekről
5a. és 5.b sz. melléklet	Meghatalmazás magánszemély részére illetve meghatalmazás vállalkozás részére
6. sz. melléklet	Tájékoztató panaszbeadvány befogadásáról és továbbításáról

Felügyeleti hatóságok minta dokumentumai	
7. sz. melléklet	PBT Általános fogyasztói kérelem
8. sz. melléklet	Magyar Nemzeti Bankhoz címzett fogyasztói kérelem

ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen szabályzatot a Trive Bank Hungary Zrt. Igazgatósága 2023 szeptember 6. napján jóváhagyta és hatályba léptette. A jelenlegi hatályos szöveget az Igazgatóság felhatalmazása alapján az Bank Ügyvezetősége 2025. január 15-én jóváhagyta és hatályba léptette.