DUNA BANK
MBH CSOPORT

Általános működési szabályzat
Panaszkezelési szabályzat

Szabályzat száma	ÁMSZ-6/2025
Verziószám	V0
Hatálybalépés dátuma	2025.04.10
Előző módosítás hatálybalépésének dátuma	-
Érvényesség	Határozatlan idejű – visszavonásig
Következő felülvizsgálat határideje	2026.04.10
Csoportszintű	nem
MNB adatszolgáltatással érintett?	nem
Hozzáférés a szabályzatra vonatkozóan (x-szel jelölendő)	X Belső használatra ☐ Korlátozott (megadandó, hogy mely banki terület(ek) részére) ☐ Nyilvános - közvetítőnek/ügynöknek ☐ Nyilvános - interneten (portálon) megjelenítendő
Korlátozott hozzáférésű szabályzat / melléklet esetén azon szervezeti egység(ek) felsorolása, akik jogosultak a szabályzatot / mellékletet megismerni	
Egyéb rendelkezések	

Szabályzatgazda szervezeti egysége	Compliance Osztály
Kibocsátó	Igazgatóság
Utoljára módosította	Kreskai László

Mellékletösszesítő		
Melléklet száma	**Melléklet elnevezése**	**Módosításra jogosult**
1. melléklet	**Meghatalmazás nyomtatvány**	**szabályzatgazda**
2. melléklet	**Panaszbejelentő formanyomtatvány**	**szabályzatgazda**
3. melléklet	**MBH DUNA BANK Zrt. fiókjai és nyitvatartási idejük**	**szabályzatgazda**
4. melléklet	**MBH DUNA BANK Zrt. panaszkezelési tájékoztató**	**szabályzatgazda**

Hatályon kívül helyezett szabályozások
▪ -

Győr, 2025. április 9.

Jelen szabályzatot az Igazgatóság 27/2025. (04.01.) számú határozattal elfogadta.

Tartalom

I. Bevezető 3

1.1. A MBH DUNA BANK felhívja ügyfelei figyelmét a Magyar Nemzeti Bank honlapján található Fogyasztóvédelmi oldalra, a panaszkezeléssel kapcsolatban ott fellelhető tájékoztatókra, továbbá a panaszkezelési formanyomtatványra: 3

II. A panasz bejelentésének módjai 3

2.1. A panasz bejelentésére a vonatkozó jogszabályi előírások és az ügyfelek igényei alapján több, az ügyfél által választható lehetőség is biztosított: 3

III. A panasz fogadása, kivizsgálása 4

3.1. A panaszok bejelentése 4

3.2. Szóbeli panasz fogadása 5

3.3. Írásbeli panasz fogadása 6

3.4. Panaszbejelentések kivizsgálása 6

IV. Jogorvoslati lehetőség 7

V. Panaszbejelentések nyilvántartása 8

5.1. Az MBH DUNA BANK az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. 8

I. Bevezető

Az MBH DUNA BANK Zrt. befogad minden – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – tevékenységüket, magatartásukat, mulasztásukat érintő kifogást (továbbiakban: panasz). A panaszkezelés kiterjed a MBH DUNA BANK Zrt. ügynöki tevékenység keretében nyújtott szolgáltatásaira is.

A fogyasztónak minősülő ügyfelek a panasz elutasítása esetén ügyfélvédelmi rendelkezések megsértésével kapcsolatban a Magyar Nemzeti Bankhoz, mint felügyeleti hatósághoz, a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhatnak, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület (levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest BKKP Pf. 172; telefon: +36-80-203-776; e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu) eljárását kezdeményezhetik. A Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ elérhetősége a következő: Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ, levélcím: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777., telefon: +36 -80/203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

A Bank biztosítja, hogy ügyfeleik panaszaikat szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhessék. A panaszokat jellegük szerint nyilvántartásba veszi, teljes körűen kivizsgálja, kezeli és megválaszolja. A panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

1.1. A MBH DUNA BANK Zrt. felhívja ügyfelei figyelmét a Magyar Nemzeti Bank honlapján található fogyasztóvédelmi oldalra, a panaszkezeléssel kapcsolatban ott fellelhető tájékoztatókra, továbbá a panaszkezelési formanyomtatványra:

http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok

1.2. **Az MBH DUNA BANK Zrt. jelen szabályzatot a székhelyén, ügyfélszolgálati helyiségeiben és honlapján** (www.mbhdunabank.hu) megjelenteti.

II. A panasz bejelentésének módjai

2.1. A panasz bejelentésére a vonatkozó jogszabályi előírások és az ügyfelek igényei alapján több, az ügyfél által választható lehetőség is biztosított:

(a) szóban
- személyesen, telefonon

(b) írásban
- személyesen vagy más által átadott irat útján,
- postai úton,
- telefaxon, vagy
- elektronikus levélben
- a Bank által üzemeltetett internetes portálon keresztül.

(a.) Szóbeli panasz

Szóbeli panaszt valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, valamint telefonon lehet tenni az alábbiak szerint:

Személyes ügyfélszolgálati nyitvatartás:

A MBH DUNA BANK Zrt. fiókjainál a jelen szabályzat 3.sz. mellékletében foglaltak szerint. (A fiókok és nyitvatartási idejük a www.mbhdunabank.hu honlapon is megtalálható.)

Telefonos ügyfélszolgálati nyitvatartás:

+36 80 900-900
Hétfő (vagy a hét első munkanapja): 07.30 - 20.00
Kedd - Péntek: 07.30 - 18.00

(b) Írásbeli panasz

Az írásbeli panaszokat az alábbi módon és címre lehet megküldeni/átadni:

- személyesen vagy más által átadott írat útján a 3.sz. mellékletben szereplő fiókoknál a nyitvatartási idejük alatt
- postai úton (levelezési cím: 9022 Győr, Árpád u. 93.)
- telefaxon (+36-96-514-450)
- elektronikus levélben (e-mail: panasz@mbhdunabank.hu)

Elektronikus eléréssel történő írásbeli panaszbejelentéseket - üzemzavar esetén a fentiek szerinti megfelelő más elérhetőséget biztosítva – a MBH DUNA BANK Zrt. folyamatosan fogadja.

III. A panasz fogadása, kivizsgálása

3.1. A panaszok bejelentése

3.1.1. A **panasz bejelentése, kivizsgálása térítésmentes**, azért külön díjat a MBH DUNA BANK Zrt. nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

3.1.2. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. (1. sz. melléklet)

3.1.3. A MBH DUNA BANK Zrt. a bejelentés kivizsgáláshoz az alábbiakban felsorolt adatok megadását kérheti:

- ügyfél neve;
- ügyfél szerződésszáma;
- ügyfél állandó lakcíme, székhelye, és levelezési címe;
- telefonszáma
- értesítés módja
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- panasz leírása (több kifogás, panasz esetén a panaszokat és azok indokait a beadványban lehetőség szerint elkülönítetten (minden kifogást külön azonosításra alkalmas módon) lényegre törően és felsorolásszerűen)
  - o panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
  - o észlelésének időpontja,
  - o ha volt korábbi hasonló panasz, akkor annak időpontja,
  - o oka és annak leírása, kifejtése;

- ügyfél igénye;
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely az MBH DUNA BANK - Zrt.-nél nem áll rendelkezésre;
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A Bank a panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli.

3.1.4. Az MBH DUNA BANK Zrt. a panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

3.1.5. A MBH DUNA BANK Zrt. kéri a panaszos ügyfelet, hogy:
- fejtse ki panaszát és igényét részletesen,
- csatolja a kitöltött nyomtatványhoz a panaszt alátámasztó dokumentumokat (lehetőleg másolatban) őrizze meg a nyomtatvány benyújtását vagy elküldését igazoló másolatot és egyéb dokumentumot.

3.2. Szóbeli panasz fogadása

3.2.1. Az MBH DUNA BANK Zrt. a szóbeli panaszt – a 2.3.5. bekezdésben meghatározott eltéréssel – azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

3.2.2. Az MBH DUNA BANK Zrt. a telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

3.2.3. Az MBH DUNA BANK Zrt. telefonon történő panaszkezelés esetén biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést.

3.2.4. Amennyiben az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, az MBH DUNA BANK Zrt. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek a válaszlevéllel egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

3.2.5. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az MBH DUNA BANK Zrt. a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek – a válaszlevél megküldésével egyidejűleg – megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

3.2.6. A panaszról készült jegyzőkönyvnek legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:
a) az ügyfél neve,
b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
d) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe
e) a panasz részletes leírása az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével
f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
i) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és a telefonon közölt szóbeli panasz kivételével, az ügyfél aláírása,

3.2.7. Szóbeli panasz esetén – ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy az nem vezetett eredményre – az ügyintéző az ügyfelekkel közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat, melyek a szerződés száma és a panasz bejelentésének időpontja, továbbá tájékoztatja az ügyfeleket, hogy a benyújtott panaszról készült jegyzőkönyvet a panasz kivizsgálásával megbízott munkatársnak továbbítja, közli továbbá annak elérhetőségét.

3.2.8. Telefonon közölt bejelentés esetén azonosításra alkalmas adatok hiányában az ügyfél részére kizárólag általános tájékoztatás (Pl.: üzletszabályzatok, általános szerződési feltételek, kondíciós listák, díjak, költségek tartalmával kapcsolatban) adható. Az MBH DUNA BANK Zrt. azonosítás hiányában az ügyfél számláival és szerződéseivel, azok meglétével kapcsolatban, illetve konkrét megbízásokra és tranzakciókra vonatkozóan adatot nem szolgáltat ki. Az ügyfélre, a számlá(k)ra vagy az ügylet(ek)re vonatkozóan információt kizárólag az ügyfél vagy meghatalmazottja részére szolgáltat ki.

3.2.9. A telefonos kommunikációt a panasz bejelentésre szolgálói telefonvonalon (+36 80 900-900) hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 évig megőrzi. Az MBH DUNA BANK Zrt. az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatásának lehetőségét, továbbá térítésmentesen 25 napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételről készített másolatot, hitelesített jegyzőkönyvet.

3.3. Írásbeli panasz fogadása

3.3.1. Az írásban történő panaszbejelentés megkönnyítését szolgálja a szabályzat 2. sz. mellékletében található Panaszbejelentő formanyomtatvány. A panaszok megválaszolását könnyíti, ha az Ügyfelek a kifogásaikat és azok indokait a panaszbeadványban lehetőség szerint elkülönítetten (minden kifogást külön azonosításra alkalmas módon) lényegre törően és felsorolásszerűen adják meg.

3.3.2. Az MBH DUNA BANK Zrt. lehetővé teszi az írásbeli panasz benyújtásához az Magyar Nemzeti Bank – által a honlapján közzétett - formanyomtatványának alkalmazását, mely a Bank honlapjain (www.mbhdunabank.hu) is elérhető.

3.3.3. Az MBH DUNA BANK Zrt. a fentiekben ismertetett formanyomtatványon kívül egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is befogad.

3.3.4. Amennyiben az ügyfél írásbeli panaszát nem a panaszkezeléssel megbízott szervezeti egységnek/munkatársnak küldi meg, vagy adja át, az ügyintéző a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszkezeléssel megbízott szervezeti egységnek/munkatársnak, ahol a panaszt nyilvántartásba veszik. Az ügyintéző tájékoztatást nyújt továbbá az ügyfélnek a felelős szervezeti egység/munkatárs elérhetőségéről.

3.4. Panaszbejelentések kivizsgálása

3.4.1. Amennyiben az ügyfél bejelentése több terméket, szolgáltatást, illetve területet érint, az MBH DUNA BANK Zrt. a szükséges információk birtokában törekszik arra, hogy egy egységes levélben adjon választ a bejelentő minden panaszára és minden általa feltett kérdésre.

3.4.2. A MBH DUNA BANK Zrt. panaszkezeléssel foglalkozó munkatársai arra törekednek, hogy az ügyfélbejelentéseket minden körülményt figyelembe véve tekintsék át.

3.4.3. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Banknak az ügyfélnél rendelkezésre álló további – így különösen az ügyfél azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos - információra van szüksége, úgy haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azokat.

3.4.4. Az MBH DUNA BANK Zrt. az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon, pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos panasz esetén 15 munkanapon belül megküldi az ügyfélnek.

Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a Bankon kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a Bank ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

3.4.5. Telefonon közölt panaszbejelentés esetén a jegyzőkönyvet postai úton, a közlést követő 30 napon, illetve 15 munkanapon belül, az indoklással ellátott panasz kivizsgálását tartalmazó válaszlevéllel egyidejűleg kell megküldeni a panaszos részére.

3.4.6. Ha nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül, az MBH DUNA BANK Zrt. tájékoztatja az ügyfelet a késedelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének, válaszadásának várható időpontját.

3.4.7. Az MBH DUNA BANK Zrt. a panaszok kivizsgálását követően olyan választ ad, amelyben részletesen kitér a kifogás teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

3.4.8. Az MBH DUNA BANK Zrt. a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás – a panasz tárgyától függően – tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, és valamennyi a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

3.4.9. Az MBH DUNA BANK Zrt.a válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

3.4.10. Amennyiben az ügyfél a Bank által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül terjesztette elő panaszát, akkor az ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában a Bank által üzemeltetett internetes portálon keresztül küldi meg válaszát.

3.4.11. Ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a Bank által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételten panaszt terjeszt elő, és a Bank korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

IV. Jogorvoslati lehetőség

Az ügyfél számára az alábbi jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésre:

4.1. A panasz kivizsgálására előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértése miatt fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Banknál.

4.2. Fogyasztói panasz elutasítása esetén az MBH DUNA BANK Zrt. válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy amennyiben a panasz

a) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult, úgy fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás kezdeményezhető a **Magyar Nemzeti Banknál**;

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ
Cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
Levélcím:1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.
Telefon:+ 36 80 203 776
E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

A fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás kezdeményezéséhez szükséges kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) formanyomtat**vány elektronikus elérhetősége:**

https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok

b) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult, úgy az **ügyfél döntése alapján** a - amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül - **Pénzügyi Békéltető Testület**hez **vagy** a Polgári perrendtartás szabályai szerint **bírósághoz** fordulhat;

Pénzügyi Békéltető Testület
Levélcím: H-1525 Budapest, Postafiók: 172.
Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
Ügyfélszolgálati tel.: +36 (80) 203 776
Pénzügyi fogyasztóvédelem e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Az eljárás kezdeményezéséhez szükséges fogyasztói kérelem formanyomtatvány elektronikus elérhetősége:

https://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany
https://birosag.hu/eljarasok-nyomtatvanyai
https://birosag.hu/eljarasok-nyomtatvanyai/polgari-peres-elektronikus-urlapok
https://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/meghatalmazas-minta

4.3. Amennyiben az MBH DUNA BANK Zrt. álláspontja szerint a panasz a 4.2. bekezdésnek mind az a), mind a b) pontját érinti, akkor az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik a 4.2. bekezdés a) pontja, illetve az 4.2. bekezdés b) pontja körébe, és ennek megfelelően mely panaszrésszel melyik hatósághoz vagy szervhez fordulhat.

4.4. Az MBH DUNA BANK Zrt. a Pénzügyi Békéltető Testületnél írásban, visszavonásig érvényes - a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben meghatározott - általános alávetési nyilatkozatot, amelyben vállalja, hogy a békéltető testületi eljárásnak és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak aláveti magát, nem tett.

4.5. A panasz elutasítása, vagy a kivizsgálásra előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél panaszával a Polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

4.6. Az MBH DUNA BANK Zrt. biztosítja a jogorvoslati formanyomtatványok költségmentes megküldését, amennyiben az ügyfél kéri az alábbi elérhetőségek valamelyikén

- az **MBH DUNA BANK Zrt. (+36 80 900-900)** telefonszámon, vagy a
- panasz@mbhdunabank.hu e-mail címen
- az **MBH DUNA BANK Zrt. Üzleti Központ 9022 Győr, Árpád u. 93.**címen.

V. Panaszbejelentések nyilvántartása

5.1. Az MBH DUNA BANK Zrt. az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza
a) a panasz sorszámát,
b) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
c) a panasz benyújtásának időpontját,
d) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
e) a *d)* pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
f) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

Az MBH DUNA BANK Zrt. a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt a MNB kérésére bemutatja.