DUNA BANK
MBH CSOPORT

4. sz. melléklet

Tájékoztató

Teendők pénzügyi panaszok esetén

A pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos kifogásuk, panaszuk esetén közvetlenül az MBH DUNA BANK Zrt-nél kell jelezniük a problémát, lehetőség szerint közösen keresve a megoldást.

Eredménytelenség esetén érdemes további fórumokhoz fordulni. Az MBH DUNA BANK részéről történő panaszkezelés módjáról, az eljárás menetéről és a határidőkről részletesen a Panaszkezelési Szabályzatból informálódhatnak, mely a Bank honlapján és az ügyféltérben is hozzáférhető. A panaszkezelési eljárás törvény alapján térítésmentes, azért a Bank külön díjat nem számít fel.

Panaszt tehet írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) vagy akár szóban (személyesen, telefonon) is. Szóbeli panasz esetén – ha azonnal nem oldható meg az ügy, vagy annak megoldásával nem ért egyet – a Bank jegyzőkönyvet vesz fel, amelynek egy másolati példányát átadja vagy elküldi az Ön részére. A telefonon tett panaszról hangfelvétel készül, amelyet kérésére rendelkezésére a Bank az Ön rendelkezésére bocsájt.
Panasza mihamarabbi kivizsgálása érdekében célszerű írásbeli panaszához a kifogásait alátámasztó dokumentumokat is csatolni.

Mit kell tenni több különböző jellegű panasz esetén?

Ha több, különböző jellegű kifogása is felmerült, panasztételkor ezeket célszerű külön-külön jelezni, és a panaszok lényegét egyenként rögzíteni, mivel az egyes kifogások külön-külön kerülnek kivizsgálásra és megválaszolásra.

Milyen határidőn belül kell a pénzügyi szolgáltatónak a panaszra válaszolnia?

Az MBH DUNA BANK az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon, pénzforgalmi szolgáltatásával összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapon belül megküldi Önnek.

Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a Bankon kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a Bank ideiglenes választ küld Önnek, 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.

Mi a teendő, ha panasza elutasításra kerül?

Amennyiben az MBH DUNA BANK a panaszát elutasította, vagy döntésével nem ért egyet, az alábbi fórumokon érvényesítheti jogait.

Amennyiben Ön fogyasztónak minősülő ügyfél:

A Magyar Nemzeti Bankhoz (MNB) lehet írásbeli fogyasztói kérelemmel fordulni, ha úgy ítéli meg, hogy az MBH DUNA BANK jogszerűtlenül vagy megtévesztő módon járt el Önnel szemben (jogszabálysértés esete). Amennyiben a vita rendezésére tett korábbi kísérlete eredménytelen volt, úgy írásbeli, saját kezűleg aláírt, vagy az Ügyfélkapun keresztül benyújtott kérelemmel lehet az MNB-hez fordulni. Kérelme tárgyában 3 hónapon belül várható döntés, indokolt esetben a határidő 30 nappal meghosszabbítható. A kérelemhez csatolni kell azokat az iratokat, amelyek alátámasztják, hogy korábban az MBH DUNA BANK megkísérelte a kifogás rendezését.

Fontos tudni azonban, hogy az MNB csak jogszabálysértés (pl. panaszára a pénzügyi szolgáltatótól 30 napon belül nem kapott választ, vagy az MBH DUNA BANK valamely jogszabályon alapuló tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, esetleg tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott) esetén járhat el.
Egyedi szerződéses jogvitákban - így különösen szerződés megkötése, érvényessége, megszűnése - nem az MNB-nek, hanem a Pénzügyi Békéltető Testületnek van hatásköre.

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

A Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) feladata a fogyasztó és a pénzügyi szervezet között létrejött pénzügyi tárgyú szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügyek bírósági eljáráson kívüli rendezése (szerződés jogvita). A PBT eljárását írásbeli kérelemmel kezdeményezheti. Előnye a hagyományos bírósági eljárásokhoz képest, hogy a PBT eljárása során eljárási díj, illeték nem terheli a fogyasztót. Az eljárás során azonban adódhatnak olyan költségek, amelyek a felek oldalán a PBT eljárásának igénybevételével összefüggésben igazoltan merültek fel. Az eljárás költségét az a fél viseli, akinek terhére a tanács az ügyet eldöntötte. Az eljárás a megindulását követő 90 napon belül lezárul. Indokolt esetben ezt a határidőt a PBT elnöke legfeljebb 30 nappal meghosszabbíthatja.

Az MNB illetőleg a PBT eljárásával kapcsolatosan felhívjuk arra is a figyelmet, hogy eljárási jogkörük nem terjed ki a pénzügyi szolgáltató munkatársának magatartásával kapcsolatos kifogásokra, továbbá a hitelkérelem elbírálásának, elutasításának felülvizsgálatára.

Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:
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

Polgári peres bírósághoz bármely jogsértés esetén lehet fordulni. Amennyiben vitarendezési fórumként a bíróságot választja, akkor azt követően már nem lehet igénybe venni a PBT eljárását.

Az MBH DUNA BANK kérésére költségmentesen megküldi Önnek az MNB és a PBT eljárásához szükséges kérelmet.

Az MBH DUNA BANK Zrt. elérhetőségei:

Levelezési cím: 9022 Győr, Árpád út 93.
Panaszvonal: 06 80/ 900-900
Telefon: 06 96/ 550 720
Fax: 06 96/ 514 450
E-mail: panasz@mbhdunabank.hu
http://www.mbhdunabank.hu

Kérelmét:

- megküldheti postán (Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Pf. 777 címre);
- leadhatja személyesen az MNB ügyfélszolgálatán (1122 Budapest, Krisztina krt. 6.)
- leadhatja bármely Kormányablakban;
- benyújthatja elektronikus formában az Ügyfélkapun keresztül.

Amennyiben Ön fogyasztónak nem minősülő ügyfél:

Panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.