

DRB Dél-Dunántúli Regionális Bank Zrt.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A DRB ZRT vállalta, hogy betartja a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról szóló Magatartási Kódexben foglaltakat
(A Magatartási Kódex elérhetősége: www.drbbank.hu)

Hatályos: 2010. június 1-től
módosítva: 2011.10.01.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Tisztelt Ügyfelünk!

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

- **Ügyfél:** minden olyan természetes személy, egyéni vállalkozó, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a Bank eljárását annak valamely konkrét szolgáltatásával vagy egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (például hirdetés) kapcsolatban kifogásolja, illetve annak javítására vonatkozó javaslatot tesz. Ennek értelmében ügyfélnek minősül az, akinek - valamely jogviszony keretében - a Bank szolgáltatást teljesít, valamint az is, aki a Bank szolgáltatásaival kapcsolatos tájékoztatás, hirdetés, reklám vagy ajánlat címzettje. Az ügyfél fogalmába - a továbbiakban - annak képviselője is beletartozik.
- **Panasz:** a Bank szervezeti egysége vagy munkatársa egyedi vagy általános eljárása, vagy magatartása ellen irányuló, szóban vagy írásban megtett bejelentés.
- **Bejelentés:** szóban vagy írásban tett felhívás, amely a Bank működésével kapcsolatos bármilyen jogellenes vagy a jó erkölcsbe ütköző hiányosságra vagy hibára utal.
- **Javaslat:** szóban vagy írásban megtett kezdeményezés, amely a Bank működésének javítását célozza.
- **Ügyfélbejelentés:** szóban vagy írásban tett panasz, bejelentés vagy javaslat összefoglaló elnevezése.
- **Ügyfélszolgálat:** az ügyfélbejelentések átvételére hivatott szervezeti egységek. Az általános ügyfélszolgálatot a Bank fiókjai látják el, azonban az ügyfelek kifejezett kérésére a Bank valamennyi munkatársa köteles az ügyfélszolgálatokhoz beosztott munkatársakon kívül is az ügyfelek ügyfélbejelentéseit fogadni, majd azokat az illetékes ügyfélszolgálathoz továbbítani.
- **PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET:** a 2010. évi CLVIII tv. (PSZÁF tv.) 2011.07.01.-től kiegészült az V. FEJEZETTEL, mely a PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET. (2. sz függelék)

Az ügyfélbejelentések módja

1. Panasz előterjesztése a Banknál

A Bank a bejelentéseket elfogadja szóban (személyesen vagy telefonon), illetve írásban (postai úton, telefaxon és elektronikus levelezőrendszeren).

Az ügyfélszolgálaton lehetősége van a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására telefonon is.

Szóbeli panaszát nyitvatartási időben a Bank ügyfélszolgálatán, minden munkanap, nyitvatartási időben lehet megtenni. Az ügyfélszolgálatot ellátó szervezeti egységek címeit, elérhetőségeit megtalálja a szabályzat végén.

A Bank a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy a mellékelt formanyomtatvány kitöltésével a Bank panaszáról jegyzőkönyvet vesz fel.

A formanyomtatványt akár Ön, akár az ügyfélbejelentést átvevő banki munkatárs kitöltheti. A kitöltést követően Ön kap egy a Bank által aláírt és dátummal ellátott másolati példányt a nyomtatványból, melynek átvételét igazolnia szükséges.

Kérjük, hogy szíveskedjen mellékelni az ügyfélbejelentéséhez kapcsolódó dokumentumokat.

A Bank a HPT. előírásainak megfelelően: a telefonon közölt szóbeli panasz megtételének lehetőségét a hét egy munkanapján, pénteken 8 órától 20 óráig biztosítja.

A Bank az erről készült hangfelvételt egy évig megőrzi. Kérésre a Bank biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Amennyiben nem kívánja, hogy hangfelvétel készüljön, más csatornákon keresztül (szóban a fiókokban, írásban postán, elektronikusan, illetve telefax útján) teheti meg panaszát.

Írásbeli panasz esetén a Banknak **30 napja** van, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indoklással ellátva Önnek írásban megküldje.

A Bank a panaszt és az arra adott választ három évig megőrzi.

A panasz elutasítása esetén a Bank Önt **írásban** tájékoztatja arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – a Felügyelet vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti¹.

A Hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról rendelkező törvény értelmében a panasz elutasítása esetén a Bank válaszában tájékoztatja Önt arról, hogy a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a **Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeleténél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet**, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén **bírósághoz fordulhat**, vagy a **Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti**. A Bank megadja Önnek a **Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét**.

Célszerű minél pontosabban megjelölni azokat az iratokat, közléseket, információkat, amelyek panaszja alapjául szolgálnak. Ezeket mellékelje panaszához. Jelölje meg a panaszban azt is, hogy milyen igényt támaszt a pénzügyi szervezettel szemben.

A kérelem hiányos, ha nem tartalmazza

- a) a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- b) a fogyasztói jogvitával érintett pénzügyi szolgáltató nevét, székhelyét,
- c) a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,

¹ Az ügyfélbejelentések egyéb lehetséges küldő fórumait a szabályzat végén találhatók.

- d) a fogyasztó nyilatkozatát a vitás ügy rendezésének megkísérléséről,
- e) az elutasított panaszt,
- f) a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben közvetítői eljárást vagy polgári peres eljárást nem indított,
- g) a döntésre irányuló indítványt,
- h) azokat az okiratokat, illetve azok másolatát (kivonatát), amelyek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a pénzügyi szolgáltatóval kötött szerződést, a szerződés létrejöttére, megszűnésére, módosítására, teljesítésére, vagy a teljesítés elutasítására vonatkozó iratokat,
- i) a polgári jog szabályai szerint teljes cselekvőképességgel rendelkező képviselő teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazását, ha a fogyasztó meghatalmazott útján jár el.

2. Panasz előterjesztése a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeleténél

Ha Ön panaszával közvetlenül a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez fordul, akkor a Felügyelet az eljárást a *Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. (Psztv.) törvény 64.- 74. §-ai* alapján, kérelemre indult fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás keretében végzi el.

A Felügyeletnek nincs hatásköre eljárni a fogyasztó és a pénzügyi szervezet közötti szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegés és joghatásai megállapításának eseteiben, polgári jogvita esetén ugyanis a bírósági út vagy alternatív vitarendezési fórum vehető igénybe.

A fogyasztóvédelmi eljárás kérelemre történő megindítása

A fogyasztóvédelmi eljárást a fogyasztó **kizárólag azt követően kezdeményezheti, miután a Bank által meghatározott és közzétett elérhetőségein keresztül (személyesen, telefonon, postai úton, telefaxon vagy e-mailben) azonosítására alkalmas tartalommal, szóban vagy írásban a Bank szolgáltatásával vagy eljárásával kapcsolatos panaszát már korábban előterjesztette, azonban**

- a) panaszára nem kapott választ,
- b) a panasz kivizsgálása nem a jogszabályokban előírtak szerint történt,
- c) a Bank válaszából egyéb, fogyasztói jogot sértő körülményt vélelmez.

A fogyasztóvédelmi eljárás a jogsértés bekövetkezését követő három éven túl nem indítható meg. Ha a jogsértő magatartás folyamatos, a határidő a magatartás abbahagyásakor kezdődik. Ha a jogsértő magatartás azzal valósul meg, hogy valamely helyzetet vagy állapotot nem szüntetnek meg, a határidő mindaddig nem kezdődik el, amíg ez a helyzet vagy állapot fennáll.

Az ügyintézési határidő a fogyasztóvédelmi eljárásban három hónap.

A Felügyeletre kérelem az alábbiak szerint nyújtható be:

- levélben a Felügyelet postai címére (H-1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.),
- faxon (489-9102)
- az elektronikus ügyfélkapun keresztül
- (a honlapukon található panaszúrlapon keresztül
(<http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/panaszokrol/urlap>))

- vagy személyesen a Felügyelet Ügyfélszolgálatán (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) nyitvatartási időben (hétfő: 8-18, kedd, csütörtök: 8-15, szerda: 8-16, péntek: 8-12).

A kérelemnek tartalmaznia kell

- a kérelmező (vagy képviselője) nevét, lakcímét (vagy székhelyét),
- a kifogásolt eset leírását és a Felügyelet döntésére vonatkozó kérelmet.

A kérelem tartalmazhatja továbbá a kérelmező elektronikus levélcímét, telefax számát vagy a telefonos elérhetőségét.

A kérelemhez mellékelni javasolt minden rendelkezésre álló iratot, dokumentumot, így különösen a pénzügyi szervezettel kötött szerződés, levelezés stb. másolati példányát.

- A kérelem beérkezése után a Felügyelet vizsgálja, hogy a kérelem elbírálása hatáskörébe tartozik-e, illetve hiánypótlásra szükség van-e.
- A Felügyelet a tényállás tisztázása érdekében iratokat, dokumentumokat kérhet be, illetve bizonyítási eljárást folytathat le, melynek során tanúkat hallgathat meg, szakértő közreműködését veheti igénybe.
- A Felügyelet a fogyasztóvédelmi eljárásban helyszíni ellenőrzést, illetve próbaügylet-kötést végezhet.

A Felügyelet a fogyasztóvédelmi eljárást határozattal zárja le, amelyet közöl mind a kérelmezővel, mind a pénzügyi szervezettel.

A Felügyelet ezen eljárásában született valamennyi határozatának rendelkező részét és a jogsértést megállapító határozatait teljes terjedelemben honlapján nyilvánosságra hozza, a titok- és adatvédelmi előírások tiszteletben tartásával.

1. sz. Függelék

AZ ÜGYFÉLBEJELENTÉSEK CSATORNÁI

Panaszok ügyintézésére szolgáló telefonszám:	06-72/805-899
Telefax:	pénteken 8 órától 20 óráig 06-72/805-827
E-mail:	info@drbbank.hu
Postai cím:	7621 Pécs, Tímár u. 2. vagy 7602 PF: 76.

A Fiókok elérhetőségei és nyitvatartásuk

Fiók	Telefonszám	Faxszám	Ügyfélfogadási idő
7827 Beremend,	72/474-153	72/474-153	H, K, CS: 7,35-12 12,30-16

Panaszkezelési Szabályzat

Jókai u. 1.			SZ: 7,35-12 12,30-17 P: 7,35-13,30
1119 Budapest, Fehérvári út 89- 95.	1-382-1600	1-382-1609	H-CS: 8-17, P: 8-14,
1051 Budapest, József Attila u. 18.	1/411-3870	1/411-3879	H-CS: 8-17, P: 8-14,
7851 Drávaszabolcs, Fő u. 1/A.	72/379-219	72/379-219	H, K, CS: 7,45-12 12,30-16 SZ: 7,45-12 12,30-17 P: 7,45-13,30
7815 Harkány, Kossuth u. 28.	72/480-130	72/478-935	H, K, CS: 7,45-16 SZ: 7,45-17 P: 7,45-13,30
7400 Kaposvár, Fő utca 7.	82/528-281	82/528-289	H, K, CS: 7,35-16 SZ: 7,35-18, P: 7,45-13,30
7843 Kémes, Kossuth u. 7.	73/495-056	73/495-056	H, K, CS: 7,35-12 12,30-16 SZ: 7,35-12 12,30-17 P: 7,35-13,30
7822 Nagyharsány, Kossuth u. 26.	72/379-636	72/379-636	H, K, CS: 7,35-12 12,30-16 SZ: 7,35-12 12,30-17 P: 7,35-13,30
7800 Siklós, Felszabadulás u. 46-48.	72/579-980	72/579-989	H, K, CS: 7,35-16 SZ: 7,35-17 P: 7,35-13,55
7632 Pécs, Kodolányi u. 35-	72/550-660	72/550-669	H, K, CS: 8-16

37.			SZ: 8-18 P: 8-13,30
7624 Pécs, Barbakán tér 5.	72/513-000	72/513-009	H, K, SZ, CS: 7,45-16,15 P: 7,45-14,30
7621 Pécs, Hal tér 2.	72/805-850	72/805-859	H: 7,45-17,30 K,SZ,CS: 7,45-17 P: 7,45-14,45
7773 Villány, Baross u. 32. 1/B.	72/492-591	72/492-591	H, K, CS: 7,35-12 12,30-16 SZ: 7,35-12 12,30-17 P: 7,35-13,30
7751 Szederkény, Pécsi út 22. Telefonszám: 69/554-034 Faxszám: 69/554-035	69/554-034	69/554-035	H, K, CS: 7.25-16.10 SZ: 7.25-17.00 P: 7.25-13.25

AZ ÜGYFÉLBEJELENTÉSEK EGYÉB LEHETSÉGES KÜLSŐ FÓRUMAI:

PÉNZÜGYI SZERVEZETEK ÁLLAMI FELÜGYELETE (PSZÁF)

1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levélcím: 1534 Budapest BKKP, Pf. 777

Telefon: 06-40-203-776

E-mail: ugyfelszolgalat@pszaf.hu, fogyvedig@pszaf.hu

www.pszaf.hu

PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET (PBT)

1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.

Telefon: +361-489-9100

E-mail: pbt@pszaf.hu

www.pszaf.hu/pbt

Elektronikus formában az ügyfélkapun keresztül is benyújtható (www.magyarorszag.hu)

ORSZÁGOS BETÉTBIZTOSÍTÁSI ALAP (OBA)

1027 Budapest, Csalogány u. 9-11.
Levélcím: 1535 Budapest 114., Pf. 793
Tel: 06-1-214-0661, Fax: 06-1-214-0665

BEFEKTETŐ-VÉDELMI ALAP (BEVA)

1092 Budapest, Köztelek u. 6.
Tel: 06-1-216-7130, 06-1-216-7131, Fax: 06-1-216-7132

OFE ORSZÁGOS FOGYASZTÓVÉDELMI EGYESÜLET

1012 Budapest, Logodi utca 22-24.
Tel: 06-1-311-7030, 06-1-311-1830, Fax: 06-1-331-7386,

AZ ILLETÉKES KERESKEDELMI ÉS IPARKAMARA MELLETT MŰKÖDŐ BÉKÉLTETŐ TESTÜLETA területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei megtalálhatók a www.nfh.hu internetes oldalon.

Pécs-Baranyai Békéltető Testület

Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara
7625 Pécs, Majorossy u. 36.
Telefonszám: +36 72 507 150
Telefax: +36 72 507 152

Budapesti Békéltető Testület

Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara
1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf. 10.
Telefonszám: +36 1 488 2131
Telefax: +36 1 488 2186
E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület

Somogy Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
7400 Kaposvár, Anna u. 6.
Telefonszám: +36 82 501 000
Telefax: +36 82 501 046

2. sz. Függelék

PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

A Pénzügyi Békéltető Testület (a továbbiakban: PBT) az 98/257/EK Bizottsági Ajánlásnak megfelelő törvényi rendelkezések alapján látja el feladatát. Az Ajánlás hét alapelvből áll, 1. A vitarendezési fórum függetlenségének elve, 2. A rendszer átláthatóságának elve, 3. Kontradiktórius eljárás elve, 4. Az eljárás hatékonyságának elve, 5. Jogszerűség elve, 6. Szabadság elve, 7. Képviselő elve.

PSZÁF mellett működő, bíróságon kívüli, alternatív vitarendezési fórum, a fogyasztók és a Bank között fennálló szerződésből származó jogviták kezelésével foglalkozik.

PBT kizárólag olyan pénzügyi viták esetében indít eljárást, **ahol az ügyfél által előzőleg, közvetlenül a banknál kezdeményezett panaszkezelési eljárás eredménytelenül zárult.** A vitarendezési eljárás alapvető célja, hogy egyezség jöjjön létre a felek között, ennek hiányában a PBT hoz döntést az ügyben,

Az eljárás illetékmentes, döntéshozatala során háromtagú testületként jár el, a felek meghatalmazott útján is eljárhatnak, jogi képviselőt nem kötelező,

PBT eljárása a fogyasztó kérelmére indul. PBT az eljárást annak megindulását követő kilencven napon belül befejezi, indokolt esetben ezt a határidőt a testület elnöke legfeljebb harminc nappal meghosszabbíthatja.

Ha a Pénzügyi Békéltető Testület megállapítja a hatáskörét, értesíti a feleket és az eljárás megindulásától számított hatvan napon belüli meghallgatási időpontot tűz ki a felek számára.

Bankot terhelő együttműködési kötelezettség keretében Banknak a törvényben meghatározottaknak megfelelő válasziratot kell készítenie, dokumentumokat kell szolgáltatnia, meg kell jelennie a meghallgatáson. PBT közzéteheti annak a Banknak nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amely felszólítása ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg. Ha a Bank megsérti a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére vonatkozó rendelkezéseket, vele szemben a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete fogyasztóvédelmi intézkedést – amely a felszólítástól a bírságig terjedhet - alkalmazhat.

Bankot együttműködési kötelezettség terheli, „alávetési kötelezettség” nincsen. Minden pénzügyi intézmény maga dönti el, hogy kötelező erejűnek tekinti-e magára vonatkozóan a PBT határozatait, ha igen, akkor korlátlanul, vagy az által előre meghatározott feltételek között.

Az alávetés a Bank írásban tett nyilatkozata, amelyben vállalja, hogy a PBT eljárásának és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak aláveti magát.

Az alávetési nyilatkozatában Bank korlátozhatja kötelezettségvállalásának mértékét, illetve hatályát a jogvita tárgyának általa meghatározott értékében vagy más módon.

DRB ZRT. Alávetési nyilatkozata:

Szolgáltatások tekintetében		Összeghatár tekintetében		Egyéb korlátozás
Terjedelme	Korlátozás tartalma	Terjedelme	Korlátozás tartalma	
Mindenre kiterjed	Nincs	Korlátozott	Nem terjed ki 1.000.000,- Ft fölötti ügyleti értékre, ill. 250.000,- Ft fölötti fogyasztói követelésre	Nincs

A PBT ajánlása nem kötelező erejű, de speciális – szankció jellegű – a nyilvánosságra hozatal akkor, ha a Bank a PBT eljáró tanácsa által hozott ajánlásnak nem tesz eleget. Ekkor a PBT - a fogyasztó nevének megjelölése nélkül - jogosult a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét - legkorábban az ajánlásnak a szolgáltató részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével - nyilvánosságra hozni

A PBT határozatában megállapított kötelezettség teljesítésére - a határozat kézbesítését követő naptól számított - tizenöt napos határidő áll rendelkezésre. Tekintettel arra, hogy a PBT döntései közül csak az ajánlás nem határozat, más esetekben (egyezség, kötelezést

tartalmazó határozat) tizenöt nap áll rendelkezésre a határozatban foglalt döntés végrehajtására.

Ha fogyasztó vagy a Bank nem elégedett a PBT döntésével, a kötelezést tartalmazó határozat, illetve ajánlás hatályon kívül helyezését kérheti a bíróságtól. A bíróság ítéletében nem változtathatja meg a PBT döntését, a bírói döntés kizárólag a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás hatályon kívül helyezésére vonatkozhat. Ajánlás esetén speciális lehetőséget biztosít a törvény a Bank számára a hatályon kívül helyezésre, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

Ha a pénzügyi szolgáltató a PBT kötelezést tartalmazó határozatát vagy a határozattal jóváhagyott egyezséget a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a fogyasztó kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását.