



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

(az ÁÜF 2. számú melléklete)

Hatályos: 2025. május 30. napjától

BEVEZETŐ

A **MagNet Bank Zrt.** (továbbiakban: Bank) elkötelezett abban, hogy ügyfelei részére magas színvonalú szolgáltatást nyújtson. Ennek megfelelően a Bank biztosítja, hogy az Ügyfél a Bank magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölhesse.

A Bank az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályi rendelkezések alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el.

A Bank együttműködik az ügyfelekkel a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás során, és a választást követően, és panaszkezelési eljárása kialakítása során törekszik arra, hogy az eljárás alkalmas legyen megelőzni, felismerni és megfelelően kezelni az Ügyfél és a Bank között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet.

A Bank:

- együttműködik az ügyfelekkel a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás során, és a választást követően;
- panaszkezelési eljárása során az ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményeinek szem előtt tartásával jár el;
- panaszkezelési eljárása kialakítása során törekszik arra, hogy az eljárás alkalmas legyen megelőzni, felismerni és megfelelően kezelni az Ügyfél és a Bank között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet;
- panaszkezelési eljárása során törekszik a közérthetőség, átláthatóság, a kiszámíthatóság, valamint az információk folyamatos hozzáférhetősége biztosítására.

Az Ügyfelektől érkező panaszok kezelése a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, egységesen központilag, a Bankbiztonsági területen keresztül történik.

Jogszabályi hivatkozások, külső iránymutatások:

- a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (továbbiakban: Hpt.)
- ~~435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikus pénzkibocsátó 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
- 95/2025. (V. 8.) Korm. rendelet a pénzügyi szektor egyes intézményei panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (továbbiakban: MNB törvény)
- a Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról. 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (továbbiakban: Info tv.)
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet/GDPR)

- A Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről (továbbiakban: Ajánlás)
- A Magyar Nemzeti Bank 9/2020. (VII.14.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek számára a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról
- 2009. évi LXXXV. törvény a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról
- 2011. évi CXXII. törvény a központi hitelinformációs rendszerről

Panaszkezelés közvetítő alkalmazása esetén

A Bank által a Hpt. alapján végzett pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatási tevékenységet e törvényekben meghatározott közvetítő útján is végezheti. A közvetítő tevékenységéért az Ügyfelek felé a megbízó pénzügyi intézmény felel, e felelősség joghatályosan nem zárható ki. Ezen felelősség alapján az Ügyfél a közvetítő tevékenységével kapcsolatos panaszát akár a közvetítőnél, akár a megbízó Banknál is benyújthatja. A Bank által igénybe vett közvetítő is a jelen Panaszkezelési Szabályzat rendelkezéseinek megfelelő panaszkezelési szabályokat köteles alkalmazni.

I. Fogalmak

Ügyfél: Ügyfélnek minősül minden olyan természetes személy, jogi személyiségű vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, szervezet vagy hatóság, illetve azok meghatalmazottja, aki/amely a Bankkal pénzügyi szolgáltatások és/vagy befektetési szolgáltatási tevékenységek nyújtására irányuló üzleti kapcsolatban áll.

Ügyfélnek minősül minden olyan személy is, aki a Bankkal pénzügyi szolgáltatások és/vagy befektetési szolgáltatási tevékenységek nyújtására irányuló üzleti kapcsolatban nem áll, és panasszal élt.

Ügyfélpanasz: A szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződéses jogviszony fennállása alatti, a Bank részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggően a Bank magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás.

Ügyfélpanasz minden olyan kifogás, amelyet az Ügyfél a MagNet Bank Panaszkezelési szabályzatában meghatározott módok bármelyikén közöl a Bankkal.

Nem minősül ügyfélpanasznak az Ügyfél által a Bankhoz benyújtott olyan kérelem, amelyben Ügyfél a Bank termékeivel, szolgáltatásaival kapcsolatban általános tájékoztatást, információt kér, véleményt vagy javaslatot fogalmaz meg a Bank magatartásával összefüggésben, továbbá az sem, ha az Ügyfél meglévő szerződésével kapcsolatosan kérelemmel fordul a Bankhoz például méltányossági elbírálás vagy a szakterületi döntés magyarázata, kiegészítése érdekében.

Nem minősül panasznak továbbá a Bankkártyákra vonatkozó Általános Szerződési Feltételekben (továbbiakban: BÁSZF) foglalt olyan reklamáció sem, amelyben a Bankon kívüli elfogadóhely teljesítésével kapcsolatos az Ügyfél kifogása, ilyen esetben a Bank az Ügyfél reklamációját a BÁSZF vonatkozó szabályai szerint kezeli.

Jelen szabályzatban használt további fogalmak megtalálhatók az Általános Üzleti Feltételekben, valamint az egyes üzletági üzletszabályzatokban, általános szerződési feltételekben.

II. Adatkezelés

A panaszt benyújtó Ügyfél adatait, az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni. A Bank a panaszt benyújtó Ügyfél, valamint nevében eljáró meghatalmazott adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli. A Bank adatkezelésével kapcsolatos részletes tájékoztatást a Bank Adatkezelési tájékoztatója tartalmazza, amely elérhető a Bank honlapján (<https://www.magnetbank.hu/download/y/hc/nvcc4.pdf>).

A Bank a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az Ügyféltől:

- a) neve;
- b) szerződésszám,
- c) ügyfélszám, illetve pénztári azonosító;
- d) lakcíme, székhelye, levelezési címe;

- e) telefonszáma;
- f) értesítés módja;
- g) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- h) panasz leírása, oka;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Banknál nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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 a Bank haladéktalanul felveszi az Ügyféllel a kapcsolatot azok beszerzése érdekében. Telefonos megkeresés esetén a beszélgetés hanganyaga rögzítésre kerül, amely tényről a hívást indító banki ügyintéző a beszélgetés megkezdésekor tájékoztatja az Ügyfelet, majd ezt követően elvégzi az Ügyfél azonosítását – a banki nyilvántartó rendszerekben szereplő személyes adatokra irányuló kérdésfeltevéssel – (adatvédelmi okokból kizárólag sikeres ügyfélazonosítást követően kerülhet sor a benyújtott panasszal kapcsolatos információ kérésére).

III. A panasz bejelentése

III.1. Ügyfélpanasz ajánlott tartalmi elemei

A panaszok mielőbbi, hatékony és teljeskörű kivizsgálása érdekében kérjük, hogy minden esetben adja meg személyes adatait, pontosan és konkrétan fogalmazza meg észrevételeit, az észlelt hiányosságot, hibát, továbbá - amennyiben rendelkezésére áll - a panaszát alátámasztó dokumentumokat is bocsássa a Bank rendelkezésére.

A panasz kivizsgálásának gyorsasága érdekében kérjük továbbá, hogy pontosan adja meg a panasz tárgyát képező esemény helyét vagy a panasz tárgyát képező tény megjelölését, és lehetőség szerint annak idejét, valamint az esetleges kompenzációs igényét.

III.2. A panasz bejelentésének módjai

III.2.1. Szóbeli panasz:

a) személyesen:

- a Bank fiókjaiban hétfőtől péntekig a hivatalos nyitvatartási órákban. A bankfiókok listája, elérhetőségeik és nyitvatartásuk rendje megtekinthető a Bank honlapján (www.magnetbank.hu) - továbbiakban: Honlap.
- A közvetítők tevékenységével kapcsolatos panaszok esetén a közvetítők telephelyén nyitvatartási órákban. A közvetítők elérhetősége megtekinthető a Bank Honlapján.

b) telefonon:

A +36-1-428-8888-as telefonszámon 0-24 óráig.

A szóbeli panasz felvételét követően a Bank tájékoztatja az Ügyfelet, a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

III.2.2. Írásbeli panasz:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján:

- A Bank fiókjaiban hétfőtől péntekig a hivatalos nyitvatartási órákban. A bankfiókok listája, elérhetőségeik és nyitvatartásuk rendje megtekinthető a Bank honlapján (www.magnetbank.hu).
- A közvetítők tevékenységével kapcsolatos panaszok esetén a közvetítők telephelyén nyitvatartási órákban. A közvetítők elérhetősége megtekinthető a Bank honlapján.

A Bank a személyesen leadott írásbeli panasz esetén az Ügyfelet tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

Amennyiben az Ügyfél írásbeli panaszát nem a jelen szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó banki szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az Ügyfél az írásbeli panaszt a Bank valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a Bank a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére. Az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében személyesen leadott írásbeli panasz esetén a Bank az Ügyfelet tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

b) postai úton:

- MagNet Bank Zrt. Bankbiztonsági terület – Panaszkezelés 1376 Budapest, 62., Pf.: 86.

c) elektronikus levélben:

- A Bank Honlapján keresztül a Kapcsolat/Panaszbejelentés menüpontban szabadszöveges üzenetben. Kérjük, hogy a válaszadás és az esetlegesen szükséges kapcsolatfelvétel miatt az adatait pontosan töltsse ki az űrlapon!
- NetBank üzenetben a Személyes/Levelezés menüpontban található, szabad formátumú levélben
- E-mailben az info@magnetbank.hu e-mail címen

Amennyiben a panasz benyújtójának személye egyértelműen nem azonosítható, a Bank felveszi a kapcsolatot az Ügyféllel.

Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. A panasz meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Bank vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, és nem a Bank Honlapján megtalálható meghatalmazás formanyomtatványt használja, úgy a Bank részére benyújtásra kerülő eredeti meghatalmazásnak az alábbi formai és tartalmi követelményeknek kell megfelelnie:

Formai követelmények:

A Bank a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (továbbiakban: Pp.) szerinti közokirati vagy teljes bizonyító erejű magánokirati formában fogadja el a meghatalmazást.

A Pp. szerinti magánokirat teljes bizonyító erejű, ha

- a kiállító az okiratot saját kezűleg írta és aláírta,
- két tanú igazolja, hogy az okirat aláírója a részben vagy egészben nem általa írt okiratot előttük írta alá, vagy aláírását előttük saját kezű aláírásának ismerte el; igazolásként az okiratot mindkét tanú aláírja, továbbá az okiraton a tanúk nevét és lakóhelyét - ennek hiányában tartózkodási helyét - olvashatóan is fel kell tüntetni,
- az okirat aláírójának aláírását vagy kézjegyét az okiraton bíró vagy közjegyző hitelesíti,
- az okiratot a jogi személy képviseletére jogosult személy a rá vonatkozó szabályok szerint megfelelően aláírja,
- ügyvéd vagy kamarai jogtanácsos az általa készített okirat szabályszerű ellenjegyzésével bizonyítja, hogy az okirat aláírója a más által írt okiratot előtte írta alá vagy aláírását előtte saját kezű aláírásának ismerte el,
- az elektronikus okiraton az aláíró a minősített vagy minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírását vagy bélyegzőjét helyezte el, és - amennyiben jogszabály úgy rendelkezik - azon időbélyegzőt helyez el,
- az elektronikus okiratot az aláíró a Kormány rendeletében meghatározott azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés szolgáltatással hitelesíti, vagy
- olyan, törvényben, vagy kormányrendeletben meghatározott szolgáltatás keretében jött létre, ahol a szolgáltató az okiratot a kiállító azonosításán keresztül a kiállító személyéhez rendeli, és a személyhez rendelést a kiállító saját kezű aláírására egyértelműen visszavezethető adattal együtt, vagy az alapján hitelesen igazolja; továbbá a szolgáltató az egyértelmű személyhez rendelésről kiállított igazolást elektronikus dokumentumba kapcsol, elválaszthatatlan záradékba foglalja és azt az okirattal együtt legalább fokozott biztonságú elektronikus bélyegzővel és legalább fokozott biztonságú időbélyegzővel látja el,
- törvény eltérő rendelkezése hiányában - a kiállító szóbeli nyilatkozatát az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (E-ügyintézési tv.) szerinti elektronikus ügyintézészt biztosító szerv vagy a szolgáltatás használatára jogosult egyéb szerv a Kormány rendeletében meghatározottak szerint mesterséges intelligenciával támogatott szolgáltatás szerint írásbeli formátumba alakította, az írásbeli formátumba alakított nyilatkozat tervezetét a kiállító jóváhagyta, és dokumentum a Kormány rendeletében meghatározottak szerint hitelesítve lett.

Ha az okirat aláírója nem tud olvasni, illetve nem érti azt a nyelvet, amelyen az okirat készült, csak akkor jön létre teljes bizonyító erejű magánokirat, ha magából az okiratból kitűnik, hogy annak tartalmát a tanúk egyike vagy a hitelesítő személy az okirat aláírójának megmagyarázta.

Tartalmi követelmények:

- meghatalmazó azonosító adatainak feltüntetése (név, születési név, születési hely, idő, anyja neve, személyazonosító okmány száma, lakcíme);
- meghatalmazott azonosító adatainak feltüntetése (név, születési név, születési hely, idő, anyja neve, személyazonosító okmány száma, lakcíme);
- azon ügykör pontos megjelölése, melyre a meghatalmazás kiterjed (kapcsolódó banki szerződésszámok, számlaszámok, kártyaszámok stb. rögzítésével),
- annak rögzítése, hogy a meghatalmazás kiterjed a panasszal kapcsolatos banki eljárás egészére, továbbá a panasszal kapcsolatos válasz átvételére,
- a Hpt. 161. § (1) bekezdés a) pontjának megfelelő felhatalmazás a Bank részére a banktitok kiszolgáltatására a meghatalmazott részére a kiadható adatkör megjelölésével (panaszügyhöz kapcsolódó valamennyi banktitoknak minősülő adat vonatkozásában).

A Bank lehetővé teszi, hogy az Ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által a honlapján közzétett formanyomtatványt alkalmazzon. A Bank a Honlapján az Ügyfelek számára elérhetővé teszi a formanyomtatványt, továbbá érintettség esetén szóban is felhívja az Ügyfelek figyelmét a MNB honlapjára, az ott szereplő panaszkezelési formanyomtatványra. A formanyomtatvány a Bank bankfiókjaiban nyomtatott formában is elérhető. A Bank elfogadja az egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is. Bankkártyával végzett tranzakcióhoz kapcsolódó panasz esetén a minél gyorsabb és hatékonyabb panaszügyintézés elősegítése érdekében kérjük tisztelt Ügyfeleinket, hogy a „Kártya reklamációs adatlapot” is szíveskedjenek kitölteni, amely hozzáférhető a Bank hivatalos helyiségeiben és letölthető a Bank Honlapjáról.

IV. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

IV.1. Szóbeli és írásbeli panaszok kivizsgálásának közös szabályai

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért a Bank külön díjat nem számít fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A panaszkezelési eljárás során a Bank – az Ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére – tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy a panaszkezelési eljárás milyen szakaszban van.

A Bank a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

A központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény értelmében a Központi Hitelinformációs Rendszert kezelő pénzügyi vállalkozás részére történt referenciaadatok átadásával és az adatoknak a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás általi kezelésével kapcsolatos, Ügyfél által tett kifogásokat, a kifogás kézhezvételét követő öt munkanapon belül a Bank köteles kivizsgálni és a vizsgálat eredményéről az Ügyfelet írásban, kézbesítési bizonyítvánnyal feladott irat formájában haladéktalanul, de legkésőbb a vizsgálat lezárását követő két munkanapon belül tájékoztatni.

IV.2 Szóbeli panaszok kivizsgálásának szabályai

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell.

Ha az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, vagy ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Bank a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról az alábbiakban részletezett tartalommal jegyzőkönyvet vesz fel. A Bank a jegyzőkönyvet, személyesen közölt panasz esetében két példányban kinyomtatja, és az Ügyfélnek átadja. Ha az Ügyfél a jegyzőkönyv tartalmával egyetért, egy, általa aláírt példányt a Bank részére visszaad.

Telefonon közölt panasz esetén a jegyzőkönyvet a Bank a panaszra adott válasszal egyidőben küldi meg a válaszlevél mellékleteként.

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) panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- e) az Ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- g) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása.

Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, akkor a jegyzőkönyvben ezt a tényt is fel kell tüntetni.

A Bank a telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy a Bank jegyzőkönyvet vesz fel a panaszról, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat és tájékoztatja az Ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről. Amennyiben a jegyzőkönyv tartalmát visszaolvasás után az Ügyfél jóváhagyja, a Bank rögzíti azt.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Bank kifejezetten felhívja az Ügyfél figyelmét arra, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt a Bank öt évig megőrzi. Az Ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá 25 napon belül térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani – kérésnek megfelelően – a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

IV.2. Írásbeli panaszok kivizsgálásának szabályai

A Bank az írásban érkezett panaszok befogadásáról írásbeli visszaigazolást küld, amelyben az Ügyfelet tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, a válaszadás határidejéről és módjáról, és a panasz azonosítására szolgáló egyedi iktatószámáról.

IV.3. Jóvá nem hagyott, vagy jóváhagyott, de hibásan fizetési műveletre irányuló reklamációval kapcsolatos különös rendelkezések

A számlatulajdonos Ügyfél a fizetési megbízás teljesítését követően haladéktalanul, de legfeljebb a fizetési művelet teljesítését követő hónapnak a fizetési számla megterhelésének napjával megegyező napjáig írásban kezdeményezheti a jóvá nem hagyott vagy a jóváhagyott, de hibásan teljesített fizetési művelet helyesbítését. Fogyasztó az előzőekben meghatározott, helyesbítés kezdeményezéséhez való jogát legfeljebb a fizetési művelet teljesítését követő tizenharmadik hónapnak a fizetési számla megterhelésének napjával megegyező napjáig gyakorolhatja, írásban. Ha a teljesítést követő (Fogyasztó esetén tizenharmadik) hónapban nincs a terhelés napjának megfelelő naptári nap, akkor a határidő lejárt az adott hónap utolsó napja.

A Bank a fentiek szerinti bejelentést a jelen Panaszkezelési szabályzat rendelkezései szerint vizsgálja ki.

Jóvá nem hagyott fizetési műveletre (ld. Pénzforgalmi Üzletszabályzat) vonatkozó reklamáció esetén a Bank a tudomásra jutástól számítva haladéktalanul, de legkésőbb a következő munkanap végéig megtéríti a Számlatulajdonos, mint fizető fél részére a fizetési művelet összegét, helyreállítja a fizetési számlán a megterhelés előtti állapotot és megtéríti a fizető fél kárát.

A Bank abban az esetben is teljesíti fentieket, ha még nem tudja érdemben megvizsgálni a reklamációt (a fizetési művelet jóváhagyásának körülményeit). Amennyiben a panasz elbírálására nyitva álló határidőben a Bank meggyőződik arról, hogy a fizetési művelet jóváhagyásra került, úgy jogosult visszakövetelni a jóváírt összeget.

A Bank mentesül az előzőekben hivatkozott kötelezettségei alól, ha az adott helyzetben észszerű okból csalásra gyanakszik, és ezen okról írásban tájékoztatja az MNB-t.

V. Válaszadás

A panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a Bank a panasz befogadását követő 30 naptári napon belül, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén 15 munkanapon belül az Ügyfél részére írásban megküldi.

Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz a Bankon kívül álló okból a panaszban foglalt valamennyi pontra kiterjedően 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, ideiglenes válasz kerül kiküldésre 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 főszabály szerint a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját tartalmazó választ ajánlott postai levélben küldi meg, az alábbi kiegészítésekkel:

A panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontot tartalmazó válasz –eltérő rendelkezés hiányában – elektronikus úton kerül megküldésre, amennyiben a panaszt a Fogyasztónak minősülő Ügyfél a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Bank által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte.

NetBank szolgáltatáson keresztül történt bejelentés esetében, a Bank a választ eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton, NetBank üzenetben küldi meg.

A panasz elutasítása esetén a Bank válaszában tájékoztatja az Ügyfelet a jogorvoslati lehetőségekről (melyet jelen Szabályzat V. fejezete is tartalmaz), továbbá megadja az érintett hatóságok és testületek elérhetőségét és levelezési címét.

A Bank az Ügyfél ismételt – a korábbi panaszával megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó - panaszára a jogszabályi követelmények figyelembevétele mellett, a törvényi határidőn belül, indokolással ellátott álláspontját úgy küldi meg az Ügyfél számára, hogy a korábbi panaszra adott választ csatolja, vagy megfelelően meghivatkozza. Ha az Ügyfél az általa korábban előterjesztett, a Bank által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Bank a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszzevlére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

VI. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt harminc (30) napos, illetve pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos panasz esetén tizenöt (15) - vagy a Bankon kívülálló okokból hosszabbítást igénylő ügyekben harmincöt (35) - munkanapos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Fogyasztónak minősülő Ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

- a) Pénzügyi Békéltető Testület (a továbbiakban: PBT) (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén): ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., telefonos elérhetőség: +36-80-203-776, elektronikus elérhetőség: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, levelezési cím: H-1525 Budapest Pf.:172.
- b) MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (az MNB törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén): 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777., telefon: +36-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu)
- c) bíróság.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a Fogyasztónak minősülő Ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az kétfmllió forintot.

A Bank a Pénzügyi Békéltető Testületnél írásban általános alávetési nyilatkozatot tett, amelyben vállalta, hogy a békéltető testületi eljárásnak és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott kötelezést tartalmazó határozatnak 5.000.000,- Ft-ot (ötmillió forintot) meg nem haladó ügyértékű fogyasztói kérelmek vonatkozásában aláveti magát.

A Bank által tett alávetési nyilatkozat az alábbi linken <https://www.mnb.hu/bekeltetes/penzugyi-szolgaltatokrol/altalanos-alavetesi-nyilatkozat> elérhető.

A Fogyasztónak minősülő Ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti. A Bank a panasz elutasítása esetén a Fogyasztónak minősülő Ügyfelet külön is tájékoztatja.

A Fogyasztónak nem minősülő Ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

A Bank a Fogyasztónak minősülő Ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja továbbá arról, hogy a panasz szerint

- a.) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére és/vagy
- b.) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.

Ha a Bank szerint a panasz a 31. pont a) és b) bekezdését is érinti, akkor a Fogyasztónak minősülő Ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része vonatkozik az a) és b) bekezdés körébe.

A Bank a Fogyasztónak minősülő Ügyfél kérése esetén az Magyar Nemzeti Bank honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat (a továbbiakban: formanyomtatványok) költségmenetesen, haladéktalanul megküldi.

A Fogyasztónak minősülő Ügyfél panaszának elutasítása esetén, a Bank válaszában feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét. Tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a Fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a Fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok Bank általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló Banki telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet (telefonszám: +36-1-428-8888, e-mail: info@magnetbank.hu, postai cím: MagNet Bank Zrt. Bankbiztonsági terület Panaszkezelés 1062 Budapest, Andrásy út 98.)

A tájékoztatásnak tartalmaznia kell a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszám, e-mail elérhetőség és postai cím megjelölését is. (telefonszám: +36-1-428-8888, e-mail: info@magnetbank.hu, postai cím: MagNet Bank Zrt. Bankbiztonsági terület Panaszkezelés 1062 Budapest, Andrásy út 98.)

A Bank a fenti tájékoztatást figyelemfelhívásra alkalmas módon teszi meg.

VII. A panaszok nyilvántartása

A Banknál az ügyfélbejelentések kezelését a Bankbiztonsági terület munkatársai látják el. A Bank a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről elektronikus nyilvántartást vezet.

Az elektronikus nyilvántartás tartalmazza:

- a) a beérkező panasz iktatószámát;
- b) a panaszbejelentés módját;
- c) a panaszos nevét;
- d) a panasz benyújtásának időpontját;
- e) a panasz leírását,

- f) a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével;
- g) az értesítés módját (levél/e-mail üzenet);
- h) kártya reklamációs adatlap létét;
- i) a válaszadás határidejét, a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- j) a panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát, kimenő levél iktatószámát;
- k) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- l) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését.

A Bank által vezetett nyilvántartás alkalmas arra, hogy a Bank

- a) a panaszok sorsát, ügyintézését a Bankon belül kövesse, (így többek között abból a panaszra adott válaszadási határidő és annak betartása egyértelműen megállapítható);
- b) a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa;
- c) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa;
- d) megvizsgálhassa, hogy a c) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra;
- e) eljárást kezdeményezhessen a feltárt, c) pontban rögzített tények és események korrekciójára;
- f) összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

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

A Bank a panaszügyintézéssel kapcsolatos tevékenységét az ügyfelek igényeire és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti. A Bank a visszatérő vagy rendszerproblémák és az esetleges jogi és működési kockázatok azonosítása és kezelése érdekében folyamatosan végzi a panaszkezelésre vonatkozó adatok elemzését, többek között a következők révén:

- elemzi az egyéni panaszok okait az egyes panasztípusok közös kiváltó okainak azonosítása érdekében,
- vizsgálja, hogy a kiváltó okok érinthetnek-e egyéb folyamatokat vagy termékeket, beleértve azokat is, amelyek közvetlenül nem képezik a panasz tárgyát.

A Bank törekszik arra, hogy kiküszöbölje a felmerült panaszok kiváltó okait.

Budapest, 2025. május 29.

MagNet Bank Zrt.