

HYPO-BANK BURGENLAND AG Magyarországi Fióktelepe
1051 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 12. 5. em.
Tel: +36 30 335 9260
E-mail: fioktelep@bank-bgld.at
<https://www.bank-bgld.at/hu/fioktelepe>

Panaszkezelési szabályzat

Hatály: 2025. május 16-tól

A pénzügyi tevékenység bizalmi munka, egyrészt az ügyfél részéről a **HYPO-BANK BURGENLAND AG Magyarországi Fióktelepe** (továbbiakban: 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 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 helyiségében.

A szabályzat célja az ügyfél panaszainak, bejelentéseinek és javaslatainak fogadása, kivizsgálása, orvoslása. Panaszkezelésünk során törekszünk a benyújtott panaszra a lehető leggyorsabban választ adni és rendezni a felmerülő problémát.

Bankunk fogyasztónak minősülő ügyfelek részére szolgáltatást nem nyújt, így a panaszkezelésre vonatkozó fogyasztóvédelmi jogszabályi előírásokat, illetve Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi ajánlásokban foglaltakat nem alkalmazza. A panaszkezelés magyar nyelven történik.

A Bank adatkezelési tevékenységével kapcsolatos megkeresésekre a Bank honlapján elérhető Adatkezelési tájékoztató előírásai az irányadóak.

ÁLTALÁNOS RÉSZ

1. Szabályzat hatálya

A szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a Bankhoz írásban és szóban beérkező ügyfélpanaszok kezelésére, alanyi hatálya pedig kiterjed a Bank érintett szervezeti egységeire, munkavállalóira, valamint a Bankkal tartós megbízási jogviszonyban álló személyekre.

2. Fogalmak

Panasz: az ügyfélnek a szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével vagy a szerződéses jogviszony fennállta alatti, a jogviszony megszűnését követően a szerződéssel összefüggő, a Banknak vagy munkatársának a tevékenységével, szolgáltatásával szemben felmerülő kifogása vagy mulasztása.

Bankunk nem tekinti panaszbeadványnak az Ügyfeleink olyan beadványát, amelyben Ügyfelek kizárólag általános tájékoztatást, kimutatást, véleményt vagy állásfoglalást igényelnek Banktól

vagy méltányossági kérelemmel fordulnak Bankunkhoz. Nem minősül továbbá panaszbeadványnak a hatósági megkeresés sem.

A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon ügyfél által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosítatlan személy által tett panasz kivizsgálást a Bank mellőzi.

Panaszos: természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező egyéb szervezet, aki/amely 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/szervezet is, aki/amely a Bank eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban kifogásolja.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott/képviselő útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

KÜLÖNÖS RÉSZ

I. A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasz

a) Személyesen

Az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiség ügyintézőinél lehetséges, a pontos cím és nyitvatartási idő a Bank honlapján (<https://www.bank-bgld.at/hu/fioktelepe>) érhető el.

b) Telefonon:

ba) telefonszám: +36 30 335 9260

bb) hívásfogadási idő munkanapokon (nyitvatartási idő): a Bank honlapján elérhető nyitvatartási idő szerint

Bank a Hpt. 288. § (1) bekezdése, valamint a 95/2025. (V.8.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdés

b) pontja alapján a telefonon közölt szóbeli panaszt minden munkanapon és legalább a hét egy munkanapján (csütörtökön) 8 órától 20 óráig fogadja.

2. Írásbeli panasz

a) személyesen vagy más által átadott irat útján az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiség ügyintézőinél

b) postai úton az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiséghez vagy a Bankközpontnak (cím: 1051 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 12. 5. em.) megcímezve,

c) telefaxon: nincs,

d) elektronikus levélben (fioktelep@bank-bgld.at).

Az ügyfél panaszára a Bank banktitkot tartalmazó válaszát postai úton, az ügyfél – vagy meghatalmazott/képviselő eljárása esetén a meghatalmazott/képviselő – levelezési címére küldi meg.

Az írásbeli panasz benyújtásához Bank az ügyfél részére formanyomtatványt biztosít (jelen szabályzat 1. sz. melléklete). A Bank javasolja, de nem követeli meg a nyomtatvány használatát. A nyomtatványt a panaszos kérésére az ügyintézők átadják a fiókokban, illetve elérhető a Bank honlapján is.

II. A panasz kivizsgálása

1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.
2. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

3. Szóbeli panasz

3.1. A szóbeli panasz azonnali megvizsgálása

A szóbeli panaszt Bankunk azonnal megvizsgálja, s lehetőség szerint orvosolja. Bankunk 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, a Bank a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

3.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén, a telefonos ügyintézés kezdetekor felhívjuk az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül, a hangfelvételt 5 évig megőrizzük.

3.3. Az ügyfél kérésére Bankunk biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá 25 napon belül, térítésmentesen rendelkezésre bocsátjuk – kérésének megfelelően – a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

3.4. Amennyiben az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Bank a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, vagy ha a panasz azonnali kivizsgálása és megoldása nem lehetséges, akkor a panaszt szintén jegyzőkönyvben rögzíti, továbbá telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

3.5. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek vagy – amennyiben az ügyfél helyett képviselője jár, a képviselőnek – a Bank átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek megküldi.

3.6. 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 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
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

3.7. Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a Bank a 4. pontban foglalt határidőn belül küldi meg az ügyfélnek.

4. Írásbeli panasz

4.1. Határidő

4.1.1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg a Bank az ügyfélnek vagy – amennyiben az ügyfél helyett képviselője jár, a képviselőnek.

4.1.2. Bankunk pénzforgalmi szolgáltatást ügyfeleknek nem nyújt, így a pénzforgalmi szolgáltatás panaszkezeléssel kapcsolatos speciális jogszabályi rendelkezéseket nem alkalmazzuk.

4.2. A KHR nyilvántartásra vonatkozó panaszt a Bank 5 munkanapon belül válaszolja meg ügyfélnek vagy – amennyiben az ügyfél helyett képviselője jár, a képviselőnek.

III. Bankunk a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- f) panasz leírása, oka,
- g) panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- h) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- i) panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

Tekintettel arra, hogy Bankunk fogyasztóknak szolgáltatást nem nyújt, így a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

Adatkezeléssel kapcsolatos kifogásával a Bank adatvédelmi tisztségviselőjéhez, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11.) és bírósághoz (illetékes törvényszékhez) fordulhat.

V. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Bank nyilvántartást vezet, mely tartalmazza

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
- b) a panasz benyújtásának időpontját,
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

A panaszt és az arra adott választ Bankunk öt évig megőrzi.

Budapest, 2025. május 16.

HYPO-Bank Burgenland AG Magyarországi Fióktelepe

A Bank a jelen szabályzatot a honlapján és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében közzéteszi.