

DRB Dél-Dunántúli Regionális Bank Zrt.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A DRB Bank 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)

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 ügyfélszolgálatokhoz továbbítani.

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

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

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

Amennyiben a vizsgálat eredménye az Ön számára nem elfogadható, úgy a területileg illetékes Békéltető Testülethez fordulhat írásbeli kérelmével a peren kívüli egyezség érdekében.

A kérelmet a Békéltető Testület elnökéhez írásban kell benyújtani, melynek tartalmaznia kell:

- a panaszos nevét, lakcímét vagy tartózkodási helyét,
- a panasszal érintett gazdálkodó szervezet nevét és címét,
- a panasz rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és bizonyítékokat,
- panaszos nyilatkozatát a panaszügy rendezésének megkísérléséről,
- a tanács döntésére irányuló indítványt.

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 2007. évi CXXXV. (Psztv.) törvény 48/A.-48/J. §-ai* alapján, kérelemre indult fogyasztóvédelmi eljárás keretében végzi el.

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

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 kérelemre indult eljárás esetén az ügyintézési határidő 45 munkanap. A tényállás tisztázásához szükséges, illetve a Felügyelet megkereséseiben szabott hiánypótlási határidő az ügyintézési határidőbe nem számít bele.

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
(Az Ügyfélkapu megnyitásáig, mely pár napon belül várható, a honlapunkon található panaszúrlapon (<http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/panaszokrol/urlap>) még benyújthatók elektronikus úton a kérelmek.)
- vagy személyesen a Felügyelet Ügyfélszolgálatán (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) nyitvatartási időben (hétfő: 8-18, kedd, csütörtök: 8-16.30, szerda: 8-17, péntek: 8-12).

A Felügyelet megválaszolja az e-mailes megkereséseket, de e-mailen fogyasztóvédelmi eljárás megindítására vonatkozó kérelem nem nyújtható be.

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.

AZ ÜGYFÉLBEJELENTÉSEK CSATORNÁI

Panaszok ügyintézésére szolgáló telefonszám:	06-72/805-899
	pénteken 8 órától 20 óráig
Telefax:	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, Jókai u. 1.	72/474-153	72/474-153	H, K, CS: 7,35-12 12,30-16 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, Rákóczi tér 2.	82/410-316	82/410-316	H, K, CS: 7,35-16 SZ: 7,35-18,

Panaszkezelési Szabályzat

			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- 37.	72/550-660	72/550-669	H, K, CS: 8-16 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

AZ ÜGYFÉLBEJELENTÉSEK EGYÉB LEHETSÉGES KÜLSŐ FÓRUMAI:

PÉNZÜGYI SZERVEZETEK ÁLLAMI FELÜGYELETE (PSZÁF)

1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Levélcím: 1534 Budapest BKKP, Pf. 777
Tel: 06-1-489-9100, 06-40-203-776

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