

Hatályos: 2023.11.06.

Az MBH Befektetési Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság (MBH Befektetési Bank Zrt.) Panaszkezelési Tájékoztatója

Tisztelt Ügyfelünk!

Az MBH Befektetési Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: *MBH Befektetési Bank Zrt.*) munkatársai mindent megtesznek annak érdekében, hogy Önt a lehető leghatékonyabban szolgálják ki, és Ön a Társaság szolgáltatásaival, termékeivel maradéktalanul elégedett legyen.

Időnként előfordulhatnak azonban olyan esetek, amikor Ön és az *MBH Befektetési Bank Zrt.* között véleményeltérés jelentkezik. Az *MBH Befektetési Bank Zrt.* célja, hogy ezen eseteket gyorsan és mindkét fél számára megnyugtató módon rendezze.

Jelen, Panaszkezelési Tájékoztató elnevezésű dokumentummal az *MBH Befektetési Bank Zrt.* segítséget kíván nyújtani abban, hogy termékeivel, szolgáltatásaival, vagy ezek minőségével, Ügyintézői magatartásával, vagy bármely más témával kapcsolatban felmerült panaszát milyen módon terjesztheti elő.

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.

Ezúton hívjuk fel szíves figyelmét, hogy panaszkezeléssel, valamint fogyasztóvédelemmel kapcsolatban további információt talál a Magyar Nemzeti Bank honlapján a www.mnb.hu/fogyasztovedelem oldalon.

Figyelmét és együttműködését köszönjük!

**MBH Befektetési Bank Zártkörűen
Működő Részvénytársaság**

1. Panaszbejelentés módja a MBH Befektetési Bank Zrt.-nél

A MBH Befektetési Bank Zrt. az Ügyfelei által előterjesztett panaszbejelentéseket az alábbi módon fogadja el:

- **szóban:**

- a személyesen: a MBH Befektetési Bank Zrt. honlapján (www.mbhbefektetesibank.hu) közzétett ügyfélszolgálati helyeken, azok nyitvatartási idejében,
- telefonon: a +36-80 350 350 telefonszámon, a hét minden napján 0-24 óráig.

- **írásban:**

- személyesen vagy más (meghatalmazott) által átadott irat útján,
- postai úton a MBH Befektetési Bank Zrt. levelezési címére címezve (1535 Budapest, Pf.: 775)
- a MBH Befektetési Bank Zrt. telefaxszámán: +36-1/457-8998,
- elektronikus levélben a hét minden napján 0-24 óráig, az ugyfelszolgalat@mbhbank.hu e-mail címen

Meghatalmazott útján:

Amennyiben Ön meghatalmazott útján kívánja benyújtani panaszát, erre is lehetősége nyílik, ekkor a meghatalmazást **minden esetben közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba** kell foglalni, ezért kérjük, ügyeljen arra, hogy a meghatalmazás a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. (Pp.) törvényben meghatározott - a közokiratra és a teljes bizonyító erejű magánokiratra vonatkozó - követelményeknek eleget tegyen. Javasoljuk, hogy a jelen Tájékoztató *mellékletében* található nyomtatványt használja.

2. Az írásos panasz formája

Papíron írott panaszát Ön előterjesztheti:

- Ön által megírt levélként,
- a Magyar Nemzeti Bank által közzétett formanyomtatványon (*melléklet*),

Írásos panaszát elektronikus levélben is eljuttathatja az MBH Befektetési Bank Zrt. részére, a fent jelölt módon:

- Ön által megírt levélként,
- a Magyar Nemzeti Bank által közzétett formanyomtatványon (*melléklet*) annak elektronikus úton történő megküldésével,

Tájékoztatjuk, hogy a Magyar Nemzeti Bank által a fogyasztói panasz bejelentésére kialakított formanyomtatvány elérhető az ügyfélszolgálati helyeken, valamint az MBH Befektetési Bank Zrt. honlapjának nyitóoldalán található, külön a panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt is.

3. A panasz kivizsgálása

A panaszok bejelentése, kivizsgálása, valamint megválaszolása térítésmentes, azért külön díj nem számítható fel.

A panasz kivizsgálására az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével kerül sor.

A panasz benyújtásakor kérjük, az alábbi adatokat szíveskedjen megadni az MBH Befektetési Bank Zrt. részére:

- név
- születési név
- lakcím (*székhely*), illetve levelezési cím
- azonosító szám (*szerződésszám, hitelazonosító szám, számlaszám, stb.*)
- értesítés módja
- telefonszám
- panasszal érintett termék/szolgáltatás
- panasz leírása, oka
- panasza alátámasztásához szükséges, az Ön birtokában lévő dokumentumok másolata, amely nem áll a Társaság rendelkezésére
- meghatalmazott útján történő eljárás esetén érvényes és a Társaság által elvárt, alakilag és tartalmilag megfelelő meghatalmazás
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükségesnek ítélt egyéb adat
- a panasz közvetítéssel való érintettsége

4. Panaszkezelés közvetítő alkalmazása esetén

Az MBH Befektetési Bank Zrt. által a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) alapján végzett pénzügyi szolgáltatási, illetve a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. CXXXVIII. törvény (Bsz.) szerinti befektetési szolgáltatási tevékenységet e törvényekben meghatározott közvetítő útján, illetve közvetítőként is végezheti. A közvetítő tevékenységéért az Ügyfelek felé a megbízó pénzügyi intézmény felel, e felelősség joghatályosan nem zárható ki. Ezen felelősség alapján az Ügyfél panaszát akár a közvetítőnél, akár a megbízónál is benyújthatja.

Az MBH Befektetési Bank Zrt. által igénybe vett közvetítő is a jelen Panaszkezelési Tájékoztató rendelkezéseinek megfelelő panaszkezelési szabályokat köteles alkalmazni.

5. Szóbeli és telefonos panaszbejelentés

Az MBH Befektetési Bank Zrt. a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében az MBH Befektetési Bank Zrt. úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása és orvoslása nem lehetséges, vagy Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy az Ön szóbeli panaszáról a MBH Befektetési Bank Zrt. munkatársa Jegyzőkönyvet vesz fel, valamint megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat (az azonosító a hívás időpontja és a panaszos hívószáma).

A Jegyzőkönyv kitöltését követően, a MBH Befektetési Bank Zrt. a panaszra adott válasszal együtt megküldi Önnek a Jegyzőkönyv másolati példányát.

Felhívjuk a figyelmét arra, hogy a telefonon keresztül tett szóbeli panaszról hangfelvétel készül, melyet a panaszkezelésre vonatkozó jogszabályi rendelkezések szerint 5 évig őrzünk meg.

Az Ön kérésére biztosítjuk a hangfelvétele visszahallgatását, továbbá a jogszabályban rögzített határidőn belül (jelen hatályos jogszabályi rendelkezések szerint 25 naptári nap) térítésmentesen rendelkezésére bocsátjuk – kérésének megfelelően – a hangfelvételtől készített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Személyesen előterjesztett panaszok esetén, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása és orvoslása nem lehetséges, vagy Ön nem ért egyet a válasszal, a MBH Befektetési Bank Zrt. munkatársa a panaszról Jegyzőkönyvet vesz fel. A személyesen közölt szóbeli panaszról felvett Jegyzőkönyv egy másolati példánya átadásra kerül az Ön részére.

6. A panaszról készült jegyzőkönyv

A szóbeli/telefonon közölt panaszról készült 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 MBH Befektetési Bank Zrt. és közvetítője neve és címe,
- e) a panasz részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a pénztári azonosító,
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása.

7. A panaszok megválaszolása

A MBH Befektetési Bank Zrt. a panaszok megválaszolása során az alábbi szabályok figyelembevételével jár el:

7.1. A válaszadás csatornái

1. Szóbeli, azonnal ki nem vizsgált panasz esetén:

Írásban az írásbeli panasszal azonos módon és határidőben.

2. Írásbeli panasz esetén:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott válaszlevelet az MBH Befektetési Bank Zrt. írásban

- ajánlott, vagy tértivevényes postai küldeményként, vagy

- elektronikus úton küldi meg Önnek.

2.1. Elektronikus út:

Az MBH Befektetési Bank Zrt. Önnek a választ tehát – az Ön eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton küldi meg, amennyiben Ön a panaszt:

- a kapcsolattartás céljából bejelentett és a MBH Befektetési Bank Zrt. által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, úgy ezen elektronikus levelezési címre,

vagy

- az MBH Befektetési Bank Zrt. által üzemeltetett, kizárólag az MBH Befektetési Bank Zrt. az Ön által hozzáférhető internetes portálon keresztül terjesztette elő, és amennyiben ez a technikai lehetőség adott - úgy ezen a portálon keresztül.

Nem alkalmazható a válaszadás fenti elektronikus módja, amennyiben nem biztosított

- a válasznak az Ön részére oly módon történő megküldése, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a válasz
 - kinek a részére és
 - milyen értesítési címre került megküldésre, emellett
 - kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

vagy

- a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelme,

ez esetben az MBH Befektetési Bank Zrt. **az írásos választ postai úton adja meg.**

7.2. A válaszadás határideje

7.2.1. A válaszadás határidejére vonatkozó általános előírások

Az MBH Befektetési Bank Zrt. a panasz kivizsgálását és az azzal kapcsolatos indokolással, a vonatkozó szerződési feltétel, szabályzati, illetve alapszabály szerinti rendelkezéssel ellátott álláspontját, a teljeskörű választ, illetve megoldási javaslatát a lehető leggyorsabban, a panaszra szükségtelen minden késedelem nélkül, legfeljebb a panasz közlését követő lenti határidőkön belül, elektronikusán, ajánlott, vagy tértivevényes postai küldeményként küldi meg Önnek.

A teljeskörű válaszadásra irányuló követelmény nem sérül abban az esetben sem, amikor

- egy panasznak a pénzforgalmi és nem pénzforgalmi panaszokra irányadó eltérő határidők irányadók, illetve
- a külön szabályok szerint kezelendő, adatvédelmi incidens bejelentésre az MBH Befektetési Bank Zrt. külön válaszlevelet készít, ezért
- az okot adó körülmény pontos megjelölése mellett az MBH Befektetési Bank Zrt. az egyes panaszelemekre külön-külön levélben, az adott panaszelemre vonatkozó válaszadási határidő betartásával válaszol.

A panasz közlésének időpontja alatt a panasz az MBH Befektetési Bank Zrt. által történő átvételének napja/ MBH Befektetési Bank Zrt.-hez érkezésének napja értendő.

Amennyiben a válaszadási határidő hétféligé/munkaszüneti napra esik, a választ legkésőbb az ezt megelőző munkanapon postázzuk Önnek.

Munkanap alatt a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló törvényben meghatározott munkanap értendő, azaz az a nap, amelyen az Ön pénzforgalmi szolgáltatója fizetési művelet teljesítése céljából nyitva tart.

A panaszkezelésre előírt lenti határidők meghosszabbítására nincs mód. Amennyiben nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül (pl. nem áll rendelkezésre a panasz kivizsgálásához szükséges dokumentum), az MBH Befektetési Bank Zrt. írásban tájékoztatja Önt a késedelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához az MBH Befektetési Bank Zrt. az Ön rendelkezésre álló további információra van szüksége, az MBH Befektetési Bank Zrt. illetékes munkatársa haladéktalanul felveszi Önnel a kapcsolatot az információ beszerzése érdekében.

7.2.2. Pontos határidők a panasszal érintett szolgáltatás jellege szerint

Nem pénzforgalmi szolgáltatást nyújtására vonatkozó panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot tartalmazó válaszlevél – pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos panasz kivételével – a panasz közlését követő 30 naptári napon belül.

Pénzforgalmi szolgáltatás nyújtására vonatkozó panasz:

Pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos írásbeli panasz esetén a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot tartalmazó válaszlevél a panasz közlését követő 15 munkanapon belül.

Ideiglenes válasz:

Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme az MBH Befektetési Bank Zrt.-n kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, MBH Befektetési Bank Zrt. ideiglenes választ küld Önnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza.

Végső válasz

A végső válasz megküldésének határideje nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. (harmincötödik) munkanap.

Ügyintézőink az Ön erre irányuló kérdése esetén, tájékoztatást nyújtanak arról, hogy panaszának kivizsgálása milyen szakaszban van.

8. A panaszok nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről az MBH Befektetési Bank Zrt. nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,

- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának (*kiküldésének*) – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

9. Jogorvoslati lehetőségek a panaszkezelési eljárásban

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt törvényi határidő eredménytelen eltelte esetén Ön a Magyar Nemzeti Bank, a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a bíróság eljárását kezdeményezheti.

Amennyiben az Ön által előterjesztett panaszt az MBH Befektetési Bank Zrt. elutasítja, az MBH Befektetési Bank Zrt. az Ön számára megküldött válaszlevélben tájékoztatja Önt a panaszra szerinti, alábbi jogorvoslati lehetőségekről.

Amennyiben panaszja fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányul, jogorvoslatért fordulhat:

- **a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához** (Székhely: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu),

Amennyiben panaszja a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitára irányul, jogorvoslatért fordulhat:

- **a Pénzügyi Békéltető Testülethez** (székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt.55., ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levelezési címe: H-1525 Budapest Pf. 172, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu), illetve

- **az MBH Befektetési Bank Zrt. székhelye szerint illetékes bírósághoz.**

Az MBH Befektetési Bank Zrt. az elutasított panaszbeadványra adott válaszlevélben köteles tájékoztatni Önt arról, hogy tett-e általános alávétési nyilatkozatot, amellyel a Pénzügyi Békéltető Testület által hozott határozatot magára nézve kötelezőnek és végrehajthatónak fogadta el.

A válaszlevélben meg kell adnia az MNB, illetve a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, telefonszámát, valamint a testületi, illetve fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatványok:

- elektronikus elérhetőségét,
<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>
- ügyfélszolgálati elérhetőségét. (Cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.. E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu; telefon: 06-80-203-776)

Amennyiben az MBH Befektetési Bank Zrt. az Ön panaszbeadványát elutasította, vagy amennyiben az MBH Befektetési Bank Zrt. a jogszabályi válaszadási határidőn belül nem küld Önnek választ, úgy Ön az MBH Befektetési Bank Zrt. alábbi elérhetőségein kérheti, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatványt az MBH Befektetési Bank Zrt. elektronikusan, vagy postai úton, haladéktalanul és díjmentesen küldje meg az Ön részére:

- telefonszám: +36 80 350 350

- e-mail cím: ugyfelszolgalat@mbhbank.hu
- postai cím: **1535 Budapest**

Fogyasztónak nem minősülő ügyfeleink a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt jogszabályi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogorvoslatért **a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz** fordulhatnak.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti az, aki a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül. Fogyasztón az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt kell érteni. Nem minősül fogyasztónak, ezért a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását sem kezdeményezheti az egyéni vállalkozó, egyéni cég, gazdasági társaság, jogi személyek, jogi személyiség nélküli szervezetek, társasházak. A pénzügyi békéltetés, mint alternatív vitarendezési fórum tipikusan a magánszemélyek fogyasztóvédelmi jogintézménye.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha az MBH Befektetési Bank Zrt. alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő Ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

10. Közzététel

Az MBH Befektetési Bank Zrt. a Panaszkezelési Tájékoztatót az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben és a honlapjának (www.mbhbefektetesibank.hu) nyitó oldalán, külön menüpont alatt is közzéteszi.

11. Adatvédelem, panaszkezeléssel kapcsolatos megőrzési határidők

Tájékoztatjuk, hogy a Társaság a panaszt benyújtó Ügyfelei adatait a panaszkezelésre vonatkozó hatályos jogszabályi rendelkezések alapján a személyes adatok védelmére és kezelésére vonatkozó mindenkori, hatályos előírásoknak - így különösen a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. sz. rendeletében (**GDPR**) foglaltaknak - megfelelően kezeli.

Tájékoztatjuk továbbá, hogy az Ön által, a panaszkezelési eljárás során közölt személyes adatokat az MBH Befektetési Bank Zrt. célhoz kötötten, kizárólag a panasz ügyintézésével kapcsolatosan kezeli.

Az Ön által előterjesztett panasszal kapcsolatos írásbeli dokumentumokat (*a panaszt és az arra adott választ, valamint a vizsgálattal kapcsolatban keletkezett dokumentumokat*) az MBH Befektetési Bank Zrt. 5 évig őrzi meg.

12. Mellékletek

1. A pénzügyi szervezethez benyújtandó panasz – pénzügyi szolgáltatóval kapcsolatos viták rendezé
2. Meghatalmazás
3. Fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezésére szolgáló formanyomtatvány
4. Pénzügyi Békéltető Testületi eljárás kezdeményezésére szolgáló formanyomtatvány

