

## TÁJÉKOZTATÓ A PANASZÜGYINTÉZÉSRŐL

### Tisztelt Ügyfelünk!

Tekintettel arra, hogy a Magyar Export-Import Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: „Bank”) és a Magyar Exporthitel Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban „Biztosító”) (a Bank és a Biztosító a továbbiakban együttesen: „Társaság” vagy „EXIM”) alapvető célja, hogy Ön minden szempontból elégedett legyen szolgáltatásaival és ügyintézésével, jelen tájékoztatóval szeretnénk segíteni Önt abban, hogy Panaszát egyszerűen és eredményesen juttathassa el azon fórumok részére, amelyek annak gyors megoldásához hozzájárulhatnak.

Üzleti gyakorlatunk alapkövetelménye, hogy valamennyi, szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel kapcsolatban felmerült Panaszt nyilvántartásba veszünk, kivizsgálunk, megválaszolunk, és a feltárt hibákat orvosoljuk. Tájékoztatjuk, hogy a panaszbejelentés során megadott személyes adatokat a Társaság csak a Panasz kivizsgálásával összefüggésben, a Társaság adatkezelési előírásainak megfelelő ideig kezeli, azokat harmadik személyek számára nem továbbítja. Tájékoztatjuk továbbá, hogy az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 6. § (6) bekezdése alapján az Ügyfél kérelmére indult ügyben az Ügyfél képviselője, meghatalmazottja által megadott személyes adatok tekintetében az adatainak kezeléséhez történő hozzájárulását vélelmezni kell.

Társaságunk panaszügyintézésének rendjét az alábbiakban foglaljuk össze.

***Az Ügyfelek a Panaszokat az alábbi módon hozhatják Társaságunk tudomására:***

### **Szóbeli Panasz**

Amennyiben megítélése szerint az Ön által kifogásolt eljárás a helyszínen megoldható vagy egyszerűen orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul, Panaszát személyesen vagy telefonon tudja megtenni az alábbi elérhetőségeken:

Cím: Budapest VI. kerület, Nagymező utca 46.-48.

Ügyfélfogadás: hétfő-péntek 08.00-16.00;

Telefon: 06/1-374-9100 vagy 06/1-374-9200; hétfőn 08.00-20.00, kedd-péntek 08.00-16.00, illetve az alábbi üzenetrögzítőn: 06/1-374-9318

Az Ügyfél Panaszának hangfelvétellel történő rögzítése esetén a Társaság a hangfelvételt öt évig megőrzi. A Társaság az Ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá – kérésére – térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Szóban tett Panaszról, amennyiben az azonnal nem orvosolható, jegyzőkönyv készül, amelynek egy példánya az Ügyfél részére átadásra/megküldésre kerül.

## **Írásbeli Panasz**

Amennyiben észrevételeit részletezni kívánja, vagy szóbeli Panaszát nem az Ön teljes megaláztatására orvosoltuk, lehetősége van írásbeli panaszbejelentést tenni. A szükséges adatok teljes körű megadása érdekében Panaszbejelentő Nyomtatványt bocsátunk rendelkezésére, de hagyományos módon (postai levél, e-mail) tett Panaszát is kivizsgáljuk. A Panasz kivizsgálása és a válaszlevél megküldése érdekében kérjük, hogy a postai levélben, email-ben legalább az alábbi adatokat tüntesse fel: név, lakcím. A Panaszbejelentő Nyomtatványt jelen tájékoztató anyagunk mellékleteként csatoltuk, illetve elérhető a Társaság székhelyén, továbbá letölthető a [www.exim.hu](http://www.exim.hu) weboldaltól.

Írásbeli Panaszát eljuttathatja a Társaság:

1. postai címére: Budapest VI. kerület, Nagymező utca 46.-48.;
2. e-mail címére: [panasz@exim.hu](mailto:panasz@exim.hu);
3. fax számára: 06/1-269-4476, 06/1-269-1198; illetve
4. személyesen a Budapest VI. kerület, Nagymező utca 46-48. szám alatt a szóbeli Panasz leírásánál megadott ügyfélfogadási időben.

Írásban eljuttatott Panasz esetén a tárgy mezőben kérjük feltüntetni: „Panasz”.

### **A Panaszok kivizsgálása, kezelése**

A Panaszt minden esetben nyilvántartásba vesszük. A szóbeli Panaszt azonnal megvizsgáljuk, és lehetőség szerint azonnal orvosoljuk. Amennyiben Ön a Panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Panaszt a közzétételétől számított 30 naptári napon belül, a Központi Hitelinformációs Rendszerrel kapcsolatos kifogását 5 munkanapon belül írásban megválaszoljuk. Előfordulhat, hogy a Panasz kivizsgálása során kiegészítő információkra lesz szükségünk az Ön részéről. Ebben az esetben kérjük ilyen irányú megkeresésünk mielőbbi megválaszolását.

A Társaság a Panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel. A Panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A panasz eljárás megindítását személyesen vagy meghatalmazott útján is megteheti. A meghatalmazásnak a Polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tennie. Honlapunkon ([www.exim.hu](http://www.exim.hu)) megtalálható a meghatalmazás mintája.

### **A Panaszok nyilvántartása**

A Társaság az Ügyfelek Panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás az alábbi adatokat tartalmazza:

- a) a Panaszos nevét (amennyiben a Panaszos nem ismeretlen);

- b) a Panaszos lakcímét/székhelyét, illetve amennyiben szükséges, levelezési címét (amennyiben a Panaszos nem ismeretlen);
- c) a Panasz leírását, a Panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- d) a Panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- e) a Panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) a Panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- g) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá;
- h) a Panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

A Panaszt és az arra adott választ Társaságunk 5 évig megőrzi.

### ***Jogorvoslati lehetőségek***

Amennyiben Ön a panaszbejelentésére a Társaságtól kapott választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy Panaszát a Társaság nem megfelelően kezelte, a következő jogorvoslati lehetőségek állnak az Ön rendelkezésére:

#### A fogyasztónak minősülő ügyfél<sup>1</sup>

1. a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Bank előtt (1013 Budapest, Krisztina krt. 55.; levelezési címe: 1534 Budapest BKKP, Pf. 777, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)), vagy
2. versenytörvénybe ütköző esetben a Gazdasági Versenyhivatalnál (levelezési cím: 1534 Budapest Pf.: 958.), illetve
3. a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén
  - a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 96-130. §-aiban szabályozott módon a Magyar Nemzeti Bank által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez (levelezési címe általános ügyekben: Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest, Pf. 172.; elszámolással, szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekben: Pénzügyi Békéltető Testület, 1539 Budapest, Pf.: 670., telefon: 06-80-203-776, e-mail: [pbt@mnbb.hu](mailto:pbt@mnbb.hu)), vagy

---

<sup>1</sup> Fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán, gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

- keresettel az illetékes bírósághoz fordulhat.

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén keresettel az illetékes bírósághoz fordulhat.

Kérjük, hogy a jogorvoslatok igénybevételéről lehetőség szerint Társaságunkat (írásban) tájékoztatni szíveskedjen.

### **Tisztelt Ügyfelünk!**

Reméljük, hogy tájékoztatónk minden panaszbejelentéssel kapcsolatos kérdésére választ adott. Amennyiben további információra lenne szüksége, kérjük, forduljon bizalommal Társaságunkhoz a fenti elérhetőségek bármelyikén.

Magyar Export-Import Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Magyar Exporthitel Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság