Magyar Export-Import Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Magyar Exporthitel Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Iktatószám:

Iktatószám: EX/216-23/2025
M/205-23/2025

K-23/2025. számú vezérigazgatói utasítás
Az Eximbank Zrt. és a MEHIB Zrt. panaszkezelési szabályzatáról

Felelős Szervezeti Egység: Compliance Igazgatóság
Hatályba lépés napja: 2025. július 15.

Tartalomjegyzék

I. Általános rendelkezések 2
1.1. A Szabályzat célja 2
1.2. A Szabályzat személyi és tárgyi hatálya 2
1.3. Kapcsolódó jogszabályok, belső szabályzatok és egyéb dokumentumok 2
1.4. Értelmező rendelkezések 3
II. Részletes rendelkezések 4
2.1. A panaszkezelés alapelvei 4
2.2. A Panaszos azonosításának módja 4
2.3. A Panasz bejelentésének módjai 4
2.3.1. A panaszkezelés dokumentumai **5**
2.4. A Panaszok kezelése, kivizsgálása 5
2.5. A panaszbejelentés rögzítése és nyilvántartása 6
2.5.1. A szóbeli Panasz fogadásának, kezelésének közös szabályai 6
2.5.2. Az írásbeli Panasz 8
2.6. A Társaság a panaszkezelés során különösen, de nem kizárólag a következő adatokat kérheti a Panaszostól 9
2.7. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség 9
2.8. A panaszügyek nyilvántartása 10
III. Záró rendelkezések 11

I. Általános rendelkezések

1.1. A Szabályzat célja

Jelen vezérigazgatói utasítás (a továbbiakban: **Szabályzat**) célja, hogy szabályozza a Magyar Export-Import Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: **Bank**) valamint a Magyar Exporthitel Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban **Biztosító**) (a Bank és a Biztosító a továbbiakban együttesen: **Társaság**) panaszkezelési eljárási rendjét, a panaszügyintézés módját, valamint az azzal kapcsolatos nyilvántartási feladatokat összhangban a pénzügyi szektor egyes intézményei panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 95/2025. (V. 8.) Korm. rendelettel összhangban.

1.2. A Szabályzat személyi és tárgyi hatálya

A Szabályzat személyi hatálya kiterjed a Társaság valamennyi olyan szervezeti egységére (beleértve a Társaság külföldi képviseletét is) és munkavállalójára, amely/aki a Panaszos panaszával kapcsolatba kerül, azt felügyeli vagy ellenőrzi, továbbá a panaszügyekben a Társaság érdekében vagy javára eljáró valamennyi személyre, szervezetre.

A Szabályzat tárgyi hatálya a Panaszok kezelésére terjed ki.

1.3. Kapcsolódó jogszabályok, belső szabályzatok és egyéb dokumentumok

Kapcsolódó jogszabályok

- 2016. évi CXXX. törvény a polgári perrendtartásról (a továbbiakban: „**Pp.**”),
- 1992. évi LXVI. törvény a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról,
- 1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról (a továbbiakban: „**Versenytörvény**”),
- 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról,
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (a továbbiakban: „**Infotv**.”),
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről,
- 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról (a továbbiakban: „**MNB törvény**”,
- 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról,
- 2014. évi LXXXVIII. törvény a biztosítási tevékenységről (amely kizárólag az Eximtv.-ben hivatkozott pontjai tekintetében vonatkozik a Biztosítóra),
- 2011. évi CXXII. törvény a központi hitelinformációs rendszerről,
- 95/2025. (V. 8.) Korm. rendelet a pénzügyi szektor egyes intézményei 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,
- A Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI. 25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről.

Kapcsolódó belső szabályzatok:

- Az Eximbank Zrt. Szervezeti és Működési Szabályzata című, az Igazgatóság felhatalmazása alapján kiadott vezérigazgatói utasítás
- A MEHIB Zrt. Szervezeti és Működési Szabályzata című, az Igazgatóság felhatalmazása alapján kiadott vezérigazgatói utasítás
- Az Eximbank Zrt. Üzletszabályzata,
- A MEHIB Zrt. Üzletszabályzata
- Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat című vezérigazgatói utasítás (a továbbiakban: **Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat**)
- Az Eximbank Zrt. megfelelőség biztosítási szabályzata című, az Igazgatóság felhatalmazása alapján kiadott vezérigazgatói utasítás,
- A cégjegyzési jogok gyakorlásáról szóló, az Igazgatóság felhatalmazása alapján kiadott vezérigazgatói utasítás,
- Az Eximbank Zrt. Iratkezelési szabályzata című vezérigazgatói utasítás
- A MEHIB Zrt. Iratkezelési szabályzata című vezérigazgatói utasítás (a továbbiakban: **Iratkezelési szabályzat**),
- Az Eximbank Zrt. és a MEHIB Zrt. Etikai Kódexéről szóló, az Igazgatóság felhatalmazása alapján kiadott vezérigazgatói utasítás
- Az Eximbank Zrt-nél a központi hitelinformációs rendszerbe történő adatátadásról, valamint a központi hitelinformációs rendszerből történő lekérdezésekről szóló vezérigazgatói utasítás (továbbiakban: **KHR szabályzat**)

1.4. Értelmező rendelkezések

Panasz: A Társaság bármely szervezeti egységének, illetve a Társaság érdekében, vagy javára eljáró személynek, szervezetnek (ügynöki tevékenység) szerződés létrejöttét megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés Társaság részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő (összefoglalóan: szerződéssel összefüggő) magatartásával, tevékenységével, mulasztásával szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem, vagy reklamáció, amelyben a Panaszos a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza. Panasznak minősül a Központi Hitelinformációs Rendszerbe történő adatszolgáltatással kapcsolatos kifogás is.

Nem minősül Panasznak:

- a Banktól kért általános tájékoztatás, vélemény, vagy állásfoglalás (pl. termékek kondícióival kapcsolatos kérdések, a Bank eljárási rendjeit érintő kérdések);
- az a kérelem, reklamáció, amely információ átadásával közvetlenül rendezhető, vagy amely tárgyában a Pp. szerinti peres eljárás van folyamatban;
- a peres eljárással érintett ügyben érkezett megkeresés (az ilyen megkeresést a folyamatban lévő peres eljárással összefüggő iratnak kell tekinteni)
- a Bank által végzett adatkezelésekkel összefüggő azon kérelmek, melyek a vonatkozó adatvédelmi jogszabályokban meghatározott érintetti jogok gyakorlásával, illetve azok érvényesítésével kapcsolatosak.

Panaszos: az a természetes vagy jogi személy, gazdálkodó szervezet, illetve annak meghatalmazottja vagy képviselője, aki/amely a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozóan a Panaszát szóban vagy írásban közli, vagy közölte.

II. Részletes rendelkezések

2.1. A panaszkezelés alapelvei

A Társaság a teljes panaszkezelési eljárás során törekszik a Panaszossal való együttműködésre, a vele szembeni rugalmas, segítőkész és együttműködő bánásmódra. A Társaság az eljárása során a Panaszos szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan **a jóhiszeműség és tisztesség**, valamint **az adott helyzetben általában elvárható magatartás** követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el. A Társaság törekszik arra, hogy felismerje és megfelelően kezelje a Panaszos és a Társaság között esetlegesen felmerülő érdekellentétet annak érdekében, hogy az elhúzódó jogvitákat elkerülje.

A Társaság a **transzparencia elvét** követi annak érdekében, hogy a Panaszos a szolgáltatás igénybevétele kapcsán felmerülő Panaszával összefüggésben megfelelő időben megkapja a megfelelő információt és tájékoztatást, illetve jogos igényét érvényesíthesse, valamint a jogorvoslati lehetőségét kimeríthesse. Ezen elv érvényesülése érdekében a Társaság a Panaszok kezelését megelőzően és annak során egyaránt fokozottan biztosítja a **közérthetőséget, az átláthatóságot valamint a kiszámíthatóságot.**

A panaszkezelés magyar nyelven történik, kivéve, ha a Társaság és a Panaszos ettől eltérő nyelvben állapodnak meg.

2.2. A Panaszos azonosításának módja

A telefonon, írásban vagy személyesen tett Panasz esetében legalább két személyes adat (pl.: név, lakcím/székhely) megadását kéri a Társaság.

A nem azonosítható Panaszostól érkező bejelentéseket rögzítésre kerülnek a panaszügyek nyilvántartásában és a Compliance Igazgatóság (a továbbiakban: **Compliance**) kivizsgálja azokat az illetékes szakterület bevonásával, ideértve különösen azokat, amelyek a Bank számára jelentős kockázatot hordoznak (mint például jogszabályok megsértésével, be nem tartásával összefüggő bejelentések).
Nem azonosítható Panaszos esetén, illetve a Panaszos elérhetőségi adatainak a hiányában is lefolytatásra kerül a panaszkezelési eljárás, de válaszadásra nem kerül sor, azonban a feltárt hibákat, hiányosságokat a Bank a Panaszok elemzése során figyelembe veszi.

2.3. A Panasz bejelentésének módjai

A Panaszt az alábbi módokon lehet bejelenteni:

Szóbeli Panasz megtehető

a) személyesen:
   a Társaság Budapest VI. kerület, Nagymező utca 46-48. szám alatti székhelyén (hétfőtől péntekig 08.00-16.00 óra között);
b) telefonon:
   a Társaság 06/1-374-9100 vagy 06/1-374-9200 számú központi számán (hívásfogadási idő: hétfőn 08.00-20.00, keddtől-péntekig: 08.00-16.00 óra között), illetve a Compliance által figyelt, a panaszok fogadására rendszeresített – hangrögzítésre alkalmas – telefonszámon: 06/1-374-9318 (0-24 órában).

Írásbeli Panasz benyújtható

a) személyesen, vagy más által átadott irat útján a Társaság székhelyén (hétfőtől péntekig 08.00-16.00 óra között);
b) postai úton az 1065 Budapest, Nagymező u. 46-48. levelezési címen;
c) telefaxon a 06/1-269-4476, vagy 06/1-269-1198 fax számokon;
d) elektronikus levélben a panasz@exim.hu e-mail címen.

Írásban eljuttatott Panasz esetén (az elintézés meggyorsítása érdekében) a tárgy mezőben a Társaság kéri feltüntetni a „Panasz" megnevezést.

A Panaszos eljárhat meghatalmazott útján is. A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni, amely meghatalmazásnak a Pp.-ben foglalt követelményeknek kell megfelelnie. A Társaság által preferált meghatalmazásmintát az 5. számú kapcsolódó dokumentum szerinti Meghatalmazásminta tartalmazza, azonban a Társaság attól eltérő, a Pp.-ben foglalt követelményeknek eleget tevő meghatalmazást is elfogad. Az Panaszosra vonatkozó, valamint konkrét ügylettel kapcsolatba hozható információ kizárólag a Panaszos, vagy törvényes képviselője/meghatalmazottja részére adható. Képviselő vagy meghatalmazott útján benyújtott Panasz esetén a Társaságnak vizsgálnia kell a törvényes képviselő vagy a meghatalmazással eljáró személy képviseleti jogosultságát.

2.3.1. A panaszkezelés dokumentumai

1. számú kapcsolódó dokumentum: Tájékoztató a panaszügyintézésről, (a továbbiakban: „**Tájékoztató**") (angol nyelven elérhető verzió: Information on Complaints Handling)

2. számú kapcsolódó dokumentum: Jegyzőkönyv a szóban, vagy telefonon tett panasz rögzítéséhez és nyilvántartásához, (a továbbiakban: „**Jegyzőkönyv**")

3. számú kapcsolódó dokumentum: A Társaság által javasolt Panaszbejelentő nyomtatvány írásbeli panasz rögzítéséhez és nyilvántartásához, (a továbbiakban „**Panaszbejelentő**") (angol nyelven elérhető verzió: Complaint form to record and register a written complaint)

4. számú kapcsolódó dokumentum: Az MNB által közzétett nyomtatvány a Panasz bejelentésére, (a továbbiakban „**MNB nyomtatvány**")

5. számú kapcsolódó dokumentum: Meghatalmazásminta (angol nyelven elérhető verzió: Power of Attorney)

6. számú kapcsolódó dokumentum: Tájékoztató Panasz befogadásáról (a továbbiakban: „**Panaszbefogadás**").

A panaszkezelés kapcsolódó dokumentumai a Bank belső (EXIM intranet) felületén a Compliance területi oldalán találhatóak meg.

2.4. A Panaszok kezelése, kivizsgálása

A Panaszok kezelését a Compliance, mint panaszkezelésért felelős szervezeti egység végzi a Szabályzatban foglaltak szerint. A Panaszok kezelésével, kivizsgálásával összefüggő valamennyi adatkezelési tevékenységre az Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat rendelkezéseit kell alkalmazni.

A Panasz kivizsgálása térítésmentes, a Társaság azért külön díjat nem számít fel. A Társaság a Panaszt az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével vizsgálja meg, a Panaszban felvetett minden probléma, kifogás teljeskörű kivizsgálásáról gondoskodik, melynek érdekében összegyűjti és megvizsgálja a Panasszal kapcsolatos valamennyi lényeges információt. Amennyiben a Panasz kivizsgálásához további információra van szükség, a Compliance haladéktalanul felveszi a kapcsolatot a Panaszossal annak beszerzése érdekében.

A Központi Hitelinformációs Rendszerrel kapcsolatos Panaszok intézésének határideje a kifogás jellegétől függően 2 (kettő) vagy 5 (öt) munkanap, melynek részletes szabályait a KHR szabályzat tartalmazza.

2.5. A panaszbejelentés rögzítése és nyilvántartása

Az írásban beérkező Panaszokat az Iratkezelési szabályzatban foglaltak szerint iktatni kell, melyet követően az iktatásért felelős szervezeti egység a Panaszt haladéktalanul továbbítja a Compliance-nek.

A Compliance a Társasághoz érkezett Panaszokat elektronikusan tartja nyilván a saját szervezeti mappájában.

2.5.1. A szóbeli Panasz fogadásának, kezelésének közös szabályai

Szóbeli Panasz alatt
- személyesen
- telefonon tett

panasz értendő.

A Társaság ügyfélkapcsolatot is tartó, illetékes szervezeti egysége (a továbbiakban: **Illetékes szervezeti egysége**) köteles a hozzá érkezett szóbeli Panaszt fogadni.

Az illetékes szervezeti egység a nála szóban tett Panaszt haladéktalanul megvizsgálja, és lehetőség szerint azonnal orvosolja.
Szóbeli panasz esetén (ideértve a haladéktalanul megvizsgált és orvosolt Panaszt, valamint azt az esetet is, amikor a Panasz helyben nem orvosolható, vagy a Panaszos a szóbeli Panasz kezelésével nem ért egyet) a hívást/személyes megkeresést fogadó szervezeti egység 2 (két) példányban Jegyzőkönyvet vesz fel.

- Telefonos megkeresés esetén a Panaszt fogadó személy által kinyomtatott, kitöltött és aláírt Jegyzőkönyvet iktatja (a Panaszos ekkor nem ír alá), majd mindkét példányt megküldi a Compliance részére legkésőbb a következő munkanapon.

- Személyes megkeresés esetén a Panaszt fogadó személy által kinyomtatott, kitöltött és aláírt Jegyzőkönyv Társaságnál maradó példányát aláíratja a Panaszossal, csatolja hozzá a panaszbejelentéshez kapcsolódó dokumentumokat, iktatja, és ezt a példányt megküldi a Compliance részére legkésőbb a következő munkanapon. A Jegyzőkönyv másik példányát, valamint a Tájékoztatót átadja a Panaszos részére.

Amennyiben a Jegyzőkönyv felvétele, vagy másolati példányának átadása nem lehetséges, akkor a Jegyzőkönyvet legkésőbb a szóbeli panaszra adott válasszal egyidőben kell megküldeni a Panaszos részére (legkésőbb a Panasz beérkezésétől számított 30. napon).

A Jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell:

a) a Panaszos nevét;
b) a Panaszos lakcímét/székhelyét, illetve amennyiben szükséges, levelezési címét;
c) a Panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját;
d) a Panaszos Panaszának részletes leírását, a Panaszában megfogalmazott kifogások, a megoldás leírását;
e) a Panasszal érintett szerződés számát, ügytől függően ügyfélszámot;
f) a Panaszos által bemutatott vagy átadott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét;
g) amennyiben a Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és a Panaszos aláírását;
h) a jegyzőkönyv felvételének helyét, idejét;
i) a Társaság nevét és címét;
j) a jegyzőkönyvet felvevő személy, a közvetlen munkahelyi vezetője és – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a Panaszos aláírása.

A Compliance a Panaszra adott választ (a Jegyzőkönyv másolatával egyetemben) a közlést követő 30 (harminc) naptári napon belül megküldi a Panaszos részére ajánlott, tértivevényes levél formájában.

2.5.1.1. Telefonon közölt Panasz esetén

- biztosítani kell az észszerű – az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított legkésőbb 5 (öt) percen belüli – várakozási időn belüli hívásfogadást és élő szóban történő ügyintézést,
- a Panaszt a Társaság az erre rendelkezése álló telefonvonalán rögzíti, illetve amennyiben a hívás nem ezen a vonalon érkezik, a Panaszost a megfelelő vonalon visszahívja és felhívja a Panaszos figyelmét, hogy Panaszáról hangfelvétel készül, amely 5 (öt) évig megőrzésre kerül,
- ha a Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy az nem vezet eredményre, illetve a Panaszos nem fogadja el azt, közölni kell vele a Panasz azonosítására szolgáló adatokat és a Jegyzőkönyv felvételének tényét,
- a Panaszról készült hangfelvételt 5 (öt) évig meg kell őrizni és a Panaszos kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen 25 napon belül (kérésének megfelelően) a Compliance megküldi részére a hangfelvételről készített hitelesített Jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát. A hangfelvétel az informatikai alkalmazások automatikus napi mentésével rögzítésre kerül, és a megőrzési időről (törölhetőség időpontjáról) a Compliance tájékoztatja az IT Infrastruktúra Üzemeltetést, telefonon érkezett és azonnal orvosolt panasz esetén 5 (öt) munkanapon belül, egyéb esetekben pedig legkésőbb a panasz elbírálásáig.

Telefonon közölt panaszbejelentés esetén a Társaság tájékoztatja a Panaszost, hogy Panaszáról hangfelvétel készül, amelyet a Társaság öt évig megőriz. A Panaszosnak (erre irányuló kérésére) biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását.

2.5.2. Az írásbeli Panasz

A Társasághoz **írásban**

- a 3. számú kapcsolódó dokumentum szerinti (illetve a honlapon található) **Panaszbejelentő** és az **MNB nyomtatvány** kitöltésével, vagy egyéb formában,
- személyesen, vagy más által átadott **irat, postai és elektronikus levelezés** útján vagy **faxon beérkezett** bejelentések esetén

a Panaszos által küldött/átadott, aláírásával ellátott levél helyettesíti a Jegyzőkönyvet.

Az elektronikus levél kivételével a Panaszos által benyújtott, a Panasz leírását tartalmazó dokumentum eredeti példányát és a kapcsolódó dokumentációt az Iktatóban érkeztetni kell, és legkésőbb a Panasz beérkezését követő munkanapon a Compliance részére továbbítani szükséges. Az elektronikus úton érkező levelet a fogadó szervezeti egység iktatja és legkésőbb a beérkezést követő 1 (egy) munkanapon a Compliance részére továbbküldi.

A Compliance a Panasz hozzá érkezését követő 3 (három) munkanapon belül értesíti a Panaszost írásbeli Panaszának beérkezéséről és befogadásáról, a panasz azonosítására szolgáló adatokról, illetve a panaszkezelés folyamatáról az 1. számú kapcsolódó dokumentum szerinti Tájékoztató egyidejű megküldésével.

Amennyiben a Panasz azon szervezeti egységhez érkezik be, amelynek működési körében a Panaszra okot adó magatartás, vagy mulasztás történt, a Panaszt a szervezeti egység haladéktalanul, de legkésőbb a Panasz beérkezését követő 1 (egy) munkanapon belül megküldi a Compliance részére. A bejelentést fogadó munkavállaló és a közvetlen munkahelyi vezető aláírásával ellátott, a Panasz tárgyára vonatkozó írásos álláspontot tartalmazó feljegyzést a Panasz beérkezését követő 3 (három) munkanapon belül kell megküldeni a Compliance részére.

A Compliance a Panasz kivizsgálása során tájékoztatást és információkat kérhet be az illetékes szervezeti egységtől, amelyeket figyelembe vesz eljárása során.

Az írásbeli Panasz közlését követő 30 (harminc) naptári napon belüli a Compliance ezekben az esetekben is ajánlott, tértivevényes levél formájában válaszolja meg azt indokolással, írásban.

Amennyiben a Panaszos a Panaszát a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, akkor a Társaság a Panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ (a Panaszos eltérő rendelkezésének hiányában) a megadott elektronikus levelezési címre küldi meg. A válasz elektronikus úton történő megküldése esetén ezen bekezdésben foglaltak teljesülése olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával biztosítható, amely a Panaszra adott válaszra vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát.

Ez a rendelkezés nem alkalmazható, amennyiben a Társaság ezzel a válaszadási móddal nem tudja megállapítani, hogy kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg és kétséget kizáróan nem tudja igazolni az elküldés tényét és időpontját, továbbá amennyiben nem biztosított a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelem.

A Panasz kivizsgálását követően a Compliance a Panaszosnak adott válasszal egyidejűleg a Panasszal érintett szervezeti egység részére – a Panasz kivizsgálásának eredményétől függetlenül – emailben megküldi a Panaszra adott választ.

2.6. A Társaság a panaszkezelés során különösen, de nem kizárólag a következő adatokat kérheti a Panaszostól

a) név (amennyiben a Panaszos nem ismeretlen);
b) szerződésszám, ügyfélszám (amennyiben a Panaszos nem ismeretlen);
c) lakcím/székhely, levelezési cím (amennyiben a Panaszos nem ismeretlen);
d) telefonszám (amennyiben a Panaszos nem ismeretlen);
e) értesítés módja;
f) Panasszal érintett termék vagy szolgáltatás megjelölése;
g) Panasz leírása, oka;
h) a Panasz alátámasztásához szükséges, a Panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amelyek a Társaságnál nem állnak rendelkezésre;
i) meghatalmazott útján eljáró Panaszos esetében érvényes meghatalmazás;
j) a Panasz kivizsgáláshoz, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A Panaszos személyes adatait az Infotv. rendelkezéseinek és a mindenkor hatályos Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

2.7. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A Compliance a válaszlevelében olyan választ ad, amelyben részletesen kitér a Panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a Panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a Panasz elutasítása esetén annak indokára.

A Compliance a Panaszos erre irányuló kérelme esetén írásban (a Panaszos által megadott elektronikus levelezési cím, illetve levelezési cím használatával) tájékoztatja a Panaszost a vizsgálat állásáról. A postai úton történő tájékoztatás a Panaszos részére ajánlott, tértivevényes levél formájában valósul meg.

A Compliance a Panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely – a Panasz tárgyától függően – tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegét és az azonosítók megjelölésével hivatkozik a Panaszosnak küldött elszámolásokra, és valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra. Ha a Panaszos a korábban előterjesztett, a Társaság által elutasított Panaszával azonos tartalommal ismételten Panaszt terjeszt elő, és a Társaság a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a Panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

Ha a Panasz alaposnak bizonyul, gondoskodni kell:

- a sérelmezett intézkedés hatályon kívül helyezéséről, megváltoztatásáról, a kifogásolt magatartás vagy tevékenység kivizsgálásáról és megszüntetéséről, illetve a mulasztás pótlásáról;
- az egyébként szükséges, illetve jogszabályban, belső szabályozásban előírt intézkedések megtételéről;
- indokolt esetben felelősségre vonás kezdeményezéséről.

A fentiek érdekében a Compliance az esetlegesen érintett más szervezeti egységeket felhívja a szükséges intézkedések megtételére.

A Társaság a fogyasztónak nem minősülő Panaszost a Panasz elutasítása esetén tájékoztatja a Pp. szabályai szerinti jogorvoslati lehetőségekről.

Amennyiben a Panaszos a Panasz kezelésével nem ért egyet, illetve ugyanazon Panaszos korábbi Panaszával azonos tényállás mellett ismételt panaszt tesz, a Társaság tájékoztatja a Panaszost álláspontjának fenntartásáról, vagy indokolt esetben annak megváltoztatásáról. A panasz elutasítása esetén továbbá ismételten tájékoztatja a Panaszost a jogorvoslati lehetőségekről.

A Panaszos a Panasz elutasítása, vagy a Panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az alábbi testületekhez, illetve bírósághoz fordulhat:

a) a Panaszos döntése alapján
   aa) a Pénzügyi Békéltető Testülethez:
   A Magyar Nemzeti Bank (levelezési címe általános és méltányossági 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@mnb.hu) honlapján elérhető formanyomtatvány: https://www.mnb.hu/letoltes/152-kerelem-helyes-elszamolas-megallapitasa-targyaban05-18-2.pdf ; vagy
   ab) a Pp. szabályai szerint bírósághoz fordulhat.
b) Versenytörvénybe ütköző esetben Gazdasági Versenyhivatal (levélcím: 1534 Budapest Pf.: 958, részletes információk: https://www.gvh.hu/fogyasztoknak/hogyan_fordulhat_a_gvh_hoz/panasz_es_bejelentes/panasz_es_bejelentes).

A Társaság honlapján továbbá közzéteszi az MNB honlapjára mutató hiperhivatkozással közzéteszi a panaszkezelési dokumentumok között is az MNB által készített – pénzügyi panaszokra vonatkozó – Pénzügyi Navigátor Füzetet.

2.8. A panaszügyek nyilvántartása

A beérkezett panaszokról a Compliance sorszámozott központi nyilvántartást vezet, melyben az alábbiakat tünteti fel évenkénti bontásban:

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 helyét, idejét, módját;
e) a Panasszal érintett szerződés számát, ügytől függően ügyfélszámát;
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 (elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés) dátumát.

A nem azonosítható Panaszostól érkező bejelentések is rögzítésre kerülnek a panaszügyek nyilvántartásában.

A Compliance a Panaszokról vezetett elektronikus nyilvántartás alapján a Panaszokat nyomon követi, és

a) észszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja,
b) a Panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,
c) megvizsgálja, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra,
d) eljárást kezdeményez a feltárt, a b) pontban rögzített tények és események korrekciójára, és
e) amennyiben indokolt, összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

Amennyiben értékelhető mennyiségű és jellegű Panasz áll rendelkezésre, az ezek értékeléséről készült dokumentumot elektronikus formában a Compliance a saját munkamappáján belül a Panaszkezelés című mappában tárolja.

Visszatérő vagy rendszer problémák esetén a felsővezetés rendszeres tájékoztatásának legalább negyedévente meg kell történnie abból a célból, hogy a lehetséges jogi és működési kockázatok azonosítása, felmérése, kezelése és kontrollálása, majd a panaszok okainak megoldását szolgáló döntéseik megtörténhessenek.

A Compliance igazgató a beérkezett panaszokról és azok kezeléséről legalább évente beszámol az Igazgatóságnak és a Felügyelőbizottságnak.

A Társaság a Panaszt és az arra adott választ 5 (öt) évig őrzi meg, és azt a Felügyeletnek kérésére bemutatja.

A Compliance a papíralapú nyilvántartási kötelezettsége keretében a beérkezett jegyzőkönyveket, valamint egyéb dokumentumokat külön dossziéban, nyilvántartás céljából lefűzi.

III. Záró rendelkezések

Jelen Szabályzat a közzétételét követő napon lép hatályba, ezzel egyidejűleg hatályát veszti az Eximbank Zrt. és a MEHIB Zrt. panaszkezelési szabályzatáról szóló K-32/2023. számú vezérigazgatói utasítás.

A Szabályzat felülvizsgálatáért felelős szervezeti egység: Compliance Igazgatóság.

A Társaság a jelen Panaszkezelési szabályzatot a székhelyén kifüggeszti, valamint a honlapján (www.exim.hu) közzéteszi a 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet 8. § (2) értelmében.

Budapest, 2025. július 11.

Dr. Berta Adrienn
vezérigazgató

(ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT)