

## Panaszkezelési tájékoztató

A természetes személyek adósságrendezésére vonatkozó szabályozás (2015. évi CV. tv., a továbbiakban Are. tv. és végrehajtási rendeletei) értelmében ezúton tájékoztatjuk ügyfeleinket arról, hogy a bíróságon kívüli adósságrendezési eljárásban főhitelezőként eljárni jogosultságunk esetén, a tevékenységünkkel összefüggésben esetlegesen benyújtásra kerülő panaszok közlésére, fogadására, kezelésére és megválaszolására külön eljárásrendet Bankunknak kialakítani nem szükséges.

Munkatársaink folyamatosan felkészültek az esetleges panaszok a Panaszkezelési Szabályzatunk szerinti fogadására, az eljárásra és a panaszok panasznyilvántartásunkon belüli dokumentálására.

Ennek értelmében a panaszok **közlése** Bankunk felé az alábbi csatornákon lehetséges:

- szóban (*telefonon, illetve személyesen*),
- írásban (*személyesen vagy meghatalmazott által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben*).

A Bank bármely, az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében személyesen leadott írásbeli panasz esetén az ügyfelet tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről. Amennyiben az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, a Bank ugyancsak köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

A panasz nem személyesen, vagy a panasz benyújtására való jogosultság megállapítására alkalmas módon történő benyújtás esetén a panasz benyújtásának utólagos megerősítését (*jegyzőkönyvbe vétel*) is lehet kérni. Az ügyfél részéről a panasszal kapcsolatos eljárás, illetve a Bank meghozott intézkedéseinek nyomon követését a Bank lehetővé teszi.

Az ügyfelek részére lehetővé kell tenni a személyes ügyintézés időpontjának elektronikusan, vagy telefonon történő előzetes lefoglalását.

Írásbeli/szóbeli panaszt a Bank valamennyi kirendeltségén, azok nyitva tartási idejében, továbbá a Bank székhelyén minden munkanapon 8 órától 16 óráig lehet megtenni.

A panasz **kezelése** körében a Bank a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy jegyzőkönyv vehető fel a panaszról. Ez történhet az MNB Panaszbejelentő nyomtatványának kitöltésével, vagy a Bank Panaszbejelentő nyomtatványának kitöltésével egyaránt.

A Jegyzőkönyv (*Panaszbejelentő nyomtatvány*) helyes tartalommal történő kitöltéséhez szükség esetén segítséget nyújtunk ügyfeleinknek.

Lehetőség van a panasz meghatalmazott útján történő megtételére is.

Írásos panasz előterjeszhető:

- az ügyfél által megírt levélként,
- a Bank Panaszbejelentő Nyomtatványán,
- a Felügyelet által közzétett formanyomtatványon.

Az ügyfél által előterjesztett panasz annak megtételét követően haladéktalanul átadásra kerül a panaszkezeléssel foglalkozó szakterületnek, vagy munkatársnak.

A Bank panaszkezeléssel foglalkozó szakterülete, vagy munkatársa az indokolással ellátott, teljes körű választ, vagy megoldási javaslatot a lehető leggyorsabban, legfeljebb a bejelentéstől számított 30 napon belül, megküldi az ügyfélnek.

A Bank az ügyfelek által benyújtott panaszokról, kifogásokról, valamint azok rendezéséről, a megoldást szolgáló intézkedésekről **nyilvántartást** vezet.

Veszprém, 2015. szeptember 01.

**Kinizsi Bank Zrt.**