
ÜGYFÉLREKLAMÁCIÓ KEZELÉSE

1) Alapelvek

Az ügyfélreklamáció kezelése nem egyfajta negatív, fárasztó és kellemetlen feladatot kell, hogy jelentsen. A reklamáció lehetőséget ad számunkra, hogy az elkövetett hibát feltárjuk, a következtetéseket levonjuk. Az adott ügy tanulságait hasonló esetekkel kapcsolatban hasznosítani lehet. Az ügyfélreklamáció korrekt kezelése az egyik legjobb és leghatásosabb módja az ügyfelek megtartásának. Egy hatékony (nem feltétlenül az ügyfél javára történő) probléma megoldását követően ügyfelünk elégedett lesz.

A panaszokat és a panaszt emelő ügyfeleket mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kell kezelni.

Panasz a bank tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a pénzügyi szervezet eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

2) A panasz benyújtása, és annak dokumentálása

Ha egy ügyfél a kapott szolgáltatással nincs megelégedve és panaszt tesz, a következő eljárást kell követni:

Az ügyfél a következőképpen tehet panaszt:

- 1) személyesen a bankban, vagy telefonon
- 2) panaszlevelet ír és azt postai úton, e-mailen vagy faxon küldi meg számunkra
- 3) panaszlevelet ír, melyet személyesen ad át

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén vizsgálni kell a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Meghatalmazás hiányában a közvetlenül a panaszosként megjelölt ügyfélhez kell fordulni az ügyintézés gyorsítása érdekében.

Az 1) esetben a bank illetékes munkatársa személyesen találkozik az ügyféllel és segítséget nyújt a probléma megfogalmazásában, és lehetőség szerint megpróbálja a problémát megoldani. Amennyiben az ügyfél változatlanul panaszt kíván tenni, azt írásban, a mellékelt formanyomtatvány (**Ügyfélpanasz felvételi jegyzőkönyv**) kitöltésével teheti meg. A

nyomtatvány kitöltését és aláírását követően (az ügyfél és a bank alkalmazottja is alá kell, hogy írja a jegyzőkönyvet) az ügyfél megkapja a jegyzőkönyv másolatát. Előfordulhat, hogy az ügyfél nem kíván írásban panaszt tenni. Ebben az esetben is szükség van jegyzőkönyvre, melyet a bank alkalmazottja vesz fel.

A 2) esetben az ügyfélnek **a levél beérkezésétől számított 5 napon belül** írásbeli visszaigazolást kell küldeni a panasz kézhezvételéről, és tájékoztatni kell az ügyfelet arról, hogy panaszát rövid időn belül kivizsgáljuk, és annak **eredményéről 15 napon belül írásban tájékoztatjuk**.

A 3) esetben az ügyben illetékes munkatárs átveszi az ügyféltől a panaszlevelet, arról fénymásolatot készít, dátumozva aláírja, és az aláírt példányt visszaadja az ügyfélnek.

Mindhárom esetben a vonatkozó dokumentumokról egy-egy példányt haladéktalanul át kell adni a bank belső ellenőrének.

Az eredeti iratokat az ügyben illetékes osztály, míg a másolati példányokat a belső ellenőr őrzi. A belső ellenőr a beérkező panaszokról, az azokkal kapcsolatban hozott intézkedésekről nyilvántartást vezet, mely alapján a Bank vezetőségét évente egyszer tájékoztatja.

A Bank Compliance Officer-ét az ügyfélreklamációkról minden esetben tájékoztatni kell.

3) A panaszügy intézése

A panaszt az érintett osztály rövid időn belül kivizsgálja, és annak eredményéről 15 napon belül írásban tájékoztatja az ügyfelet. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről tájékoztatni kell az ügyfelet az indok pontos megjelölésével.

A felmerülő panaszokat – amennyiben ez lehetséges – helyben és azonnal orvosolni kell. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, gondoskodni kell a panasz követhető eszkalálásáról.

A probléma megoldása során a jogszabályok és a bank érvényes előírásai szerint kell eljárni.

A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban lehetőleg ne vegyen részt olyan alkalmazott, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett. A panaszügyintézés során, amennyiben az ügyfél az elsődleges válasszal nem elégedett, biztosítani kell az ügyintézés ellátó szakmai terület munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát.

A panasszal kapcsolatban hozott érdemi döntést pontos, közérthető és egyértelmű indokolással kell ellátni és azt írásba foglalva továbbítani kell az ügyfél részére. A válasz egy-egy másolatát át kell adni a bank belső ellenőrének és a Compliance Officer-nek.

A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat az ügyfélkapcsolatot tartó osztály a bank iratkezelési és iratmegőrzési szabályzatában meghatározott ideig köteles az ügyfélaktában megőrizni.

4) Felelősségi kérdések

Az adott terület osztályvezetőjét a beérkező panaszról minden esetben tájékoztatni kell. Az illetékes osztályvezető feladata és felelőssége figyelemmel kísérni az adott panasszal kapcsolatos ügyintézkést, és szintén ő felel azért, hogy az ügyfél írásbeli választ kapjon a panaszára.

Bár az illetékes osztályvezető ítéli meg, hogy a panaszról a bank vezetőségét értesíti-e, a bank vezetőségét minden olyan esetben köteles tájékoztatni, amikor a bank hírneve kerül(het) veszélybe, illetve amikor a várható veszteség az IRS limitet (jelenleg EUR 1.000) meghaladja. Ez utóbbi esetben a reklamációnak a “Veszteség-jelentés”-ben (Fehlbearbeitung report) is szerepelnie kell.

Kurali Zoltán
Elnök-vezérigazgató

Ügyfélpanasz felvételi jegyzőkönyv
Protocol for Customer complaint

Az ügyfél neve (címe) / *Name (address) of the Client*

Az eset dátuma, ideje, helye / *Date, time and place of event*

Az eset rövid leírása, körülmények, egyéb információk / *Short description of the event, circumstances, other information*

Az ügyfél (esetleges) igénye vagy kérése / *Claim or request of the Client (if any)*

A DB ZRt. részéről eljáró osztály/munkatárs neve / *Name/department of the person involved on behalf of DB ZRt.*

Mellékelt dokumentumok / *Name/department of the person(s) involved on behalf of DB ZRt.*

A jegyzőkönyv felvéve és átadva a Bank munkatársának / *Protocol taken and handed over to Bank officer*

Dátum / *Date*

Aláírás/ *signatures:*

Ügyfél (*Client*)

.....
 Deutsche Bank ZRt. tisztviselő

A Bank 15 napon belül írásban tájékoztatja az ügyfelet a panasz kivizsgálásának eredményéről, vagy a szükséges további vizsgálatról.

Amennyiben panaszát a Bank elutasítja, az ügyfél

- 1) a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 18 §-a szerinti fogyasztóvédelmi békéltető testülethez,
- 2) a Bank felügyeletét ellátó Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez (1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levélcím: 1535 Bp., 114. Pf. 777), vagy
- 3) polgári bírósághoz fordulhat.

The Client will be advised of the result of the examination on his/her complaint in written form within 15 days.

In case the complaint is refused by the bank, the Client may turn to the following entities:

- 1) *Arbitration board according to Section 18 of the Act CLV of 1997 on Consumer Protection;*
- 2) *Hungarian Financial Supervisory Authority (1013 Budapest, Krisztina krt. 39., postal address: 1535 Bp., 114. Pf. 777);*
- 3) *civil court.*