

# A Porsche Bank Zrt. Panaszkezelési Szabályzata

Hatályba lépés dátuma:	2016.12.01.	
Kibocsátó:	Porsche Bank Zrt.	
Felelős szervezeti egység:	Márkakereskedői és Ügyfélkapcsolati Főosztály	
Előadó neve:	Cseh Andrea	
Elfogadó testület döntése:	Igazgatóság 61/2016/2 számú határozata	
	Szabályzat nyilvántartási száma:	<b>61</b>

## TARTALOMJEGYZÉK

TARTALOMJEGYZÉK.....	2
1. A PANASZKEZELÉS ÁLTALÁNOS ELVEI.....	3
2. A PANASZKEZELÉSI FOGALMAK.....	4
2.1. A panasz fogalma .....	4
2.2. Az Ügyfél fogalma.....	4
3. A PANASZ BEJELENTÉSE.....	5
4. A PANASZNYILVÁNTARTÁS.....	6
5. A PANASZÜGY INTÉZÉSE.....	7
5.1. Általános szabályok .....	7
5.2. Szóbeli panasz .....	7
5.3. Írásbeli panasz.....	8
5.4. Panasz kivizsgálásához szükséges adatok.....	9
5.5. Panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén Ügyfelet megillető jogok.....	9
6. ZÁRÓ RENDELKEZÉS.....	11
1. sz. melléklet Meghatalmazás minta .....	12
2. sz. melléklet Panaszbejelentő nyomtatvány.....	13

## 1. A PANASZKEZELÉS ÁLTALÁNOS ELVEI

A Panaszkezelési szabályzat célja, hogy meghatározza a Porsche Bank Zrt.-hez (továbbiakban: Bank) érkezett panaszok nyilvántartására, kezelésére vonatkozó rendet, eleget téve a Hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvényben (továbbiakban: Hpt.) foglalt előírásoknak, valamint a Magyar Nemzeti Bank rendeletének..

A panasz számunkra nem más, mint önkéntes segítség, vélemény az Ügyfélől, hogy minél jobban kielégíthessük igényeit, ezzel minél elkötelezettebb Ügyfelünké tehesük, és ez által minél sikeresebb lehessen Bankunk.

Jelen Szabályzat kiadásának célja:

- az Ügyfelek panaszainak megnyugtató kivizsgálása, megválaszolása, a jogszabályok által elvárt dokumentáltság mellett;
- az ügyfélpanaszok összegyűjtése, feldolgozása annak érdekében, hogy megismerjük a szolgáltatás kritikus elemeit és fejlesztendő területeit.

Az átláthatóság és a könnyebb kezelhetőség érdekében szükséges akár közvetlenül az ügyfelektől, akár más - nevükben eljáró – személyektől, közvetítőktől érkező levelek (továbbiakban: ügyféllevelek) megkülönböztetése aszerint, hogy azok panaszjelzés keretében vagy nem panaszjelzés keretében kezelendők.

A panaszkezelés teljes folyamata során Bankunk a jóhiszeműség és tisztesség követelményeinek megfelelően, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményeinek jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el. A panasz kivizsgálása során Bankunk az Ügyféllel együttműködve a további érdekellentét felmerülésének megelőzése érdekében jár el.

Bankunk a transzparencia elvének megfelelően a panaszkezelési eljárást megelőzően és az eljárás egésze alatt fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, a kiszámíthatóságot, valamint az információk folyamatos hozzáférhetőségét.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt Bankunk olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

A panaszt benyújtó Ügyfél adatait Bankunk az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

A Panasz kivizsgálásáért Bankunk külön díjat nem számít fel és nem fogad el.

A panaszügyintézés nyelve a magyar, Bankunk lehetőségei szerint törekszik biztosítani a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézését.

A Bank felhívja ügyfelei figyelmét a Magyar Nemzeti Bank Fogyasztóvédelmi oldalára, a panaszkezeléssel kapcsolatban ott található tájékoztatókra, továbbá a panaszkezelési formanyomtatványra: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van>.

## 2. A PANASZKEZELÉSI FOGALMAK

### 2.1. A panasz fogalma

Panasznak minősül a szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés Bankunk részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő banki tevékenységet, magatartást vagy mulasztást érintő ügyfél kifogás.

#### Nem minősül panasznak

- a) a szerződés módosítására, lezárására irányuló kérelem,
- b) dokumentum másolat kiadására irányuló kérelem,
- c) adatváltozás bejelentése
- d) általános vagy adott szerződésre vonatkozó tájékoztatás, vélemény vagy állásfoglalás igénylése.

### 2.2. Az Ügyfél fogalma

1. A jelen szabályzat vonatkozásában Ügyfél az a természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a Porsche Bank Zrt. magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közli vagy közölte.

Fogyasztónak minősülő Ügyfél az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

2. A panasz eljárás során az Ügyfél nevében képviselő vagy meghatalmazott is eljárhat. Az eljárás legelején Bankunk megvizsgálja a képviselői, meghatalmazotti jogosultságot amelyet az Ügyfél nevében eljáró személy, a személyének azonosítására alkalmas iratok és/vagy adatok bemutatásával/megadásával, illetve meghatalmazással igazolhat. A meghatalmazást közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A meghatalmazott eljárásának megkönnyítése érdekében Bankunk meghatalmazásra vonatkozó mintát készített, mely a jelen szabályzat 1. sz. mellékletét képezi. A meghatalmazás formanyomtatványa megtalálható Bankunk honlapján és Ügyfélszolgálatunkon is elérhető. Amennyiben az Ügyfél nem a banki mintát veszi igénybe a meghatalmazásnak tartalmaznia kell – többek között - az Ügyfél és a Meghatalmazott személyes adatait, a panasz tárgyát képező szerződés számát vagy szerződéskötés előtti eljárásra vonatkozó panasz esetén az eljárás beazonosítását elősegítő adatokat (pl. gépjármű adatai, ajánlat száma, eljáró közvetítő stb). Meghatalmazott részére történő válaszadás csak abban az esetben lehetséges, ha a meghatalmazás banktitok kiadására vonatkozó felhatalmazást is tartalmaz.

### 3. A PANASZ BEJELENTÉSE

Az Ügyfél felmerült panaszát a következő úton juttathatja el Bankunkhoz:

#### Szóban:

- **Személyesen:**

Panaszügyintézés helye: **1139 Budapest Fáy u.27.:**

- **Hétfő: 8:30-tól 17:00-ig**
- **Kedd-Szerda-Csütörtök: 8:30-tól 16:00-ig**
- **Péntek: 8:30-tól 14:30-ig**

Amennyiben az Ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, a Bank az Ügyfelet tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

- **Telefonon:**

**Telefonszám:**

Gépjármű finanszírozás esetén: 06-1-46-54-700

Betétügyletek, számlavezetés esetén: 06-40-20-30-40 (helyi tarifával hívható kék szám)

**Hívásfogadási idő:**

- Hétfő: 8:30-tól 17:00-ig
- Kedd-Szerda-Csütörtök: 8:30-tól 16:00-ig
- Péntek: 8:30-tól 14:30-ig

Hétfőn 17:00-tól 20:00-ig a 06-1-46-54-783 telefonszámon fogadja Bankunk a telefonon előterjesztett panaszokat.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén Bankunk felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

#### Írásban:

- **személyesen vagy más által átadott irat útján:** a panasz szóban személyesen történő benyújtására megadott címen és nyitvatartási időben,

Az Ügyfélszolgálaton személyesen leadott írásbeli panasz esetén Bankunk tájékoztatja az Ügyfelet, a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről és az Ügyfél megkapja az általa benyújtott írásbeli panasz egy, az átvétel igazolásával ellátott másolati példányát.

- **telefaxon:**

Gépjármű finanszírozás esetén: 06-1-46-54-775

Betétügyletek, számlavezetés esetén: 06-1-46-54-768

- **postai úton:** a Porsche Bank Zrt-nek címezve; 1139 Budapest, Fáy u. 27.
- **elektronikus levélben:**

Gépjármű finanszírozás esetén: [info@porschebank.hu](mailto:info@porschebank.hu)

Betétügyletek, számlavezetés esetén: [netbank@porschebank.hu](mailto:netbank@porschebank.hu)

A Bank felhívja az Ügyfelek figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, és tájékoztatást nyújt a panaszkezelési eljárásról a panasz előterjesztésének módjától függően szóban vagy írásban. Az Ügyfélszolgálaton benyújtott panasz esetén a Bank az Ügyfél számára elegendő időt és nyugodt körülményeket biztosít a panaszkezelési szabályzat áttanulmányozására.

A Bank erre irányuló Ügyfél kérelem esetén – a fenti eljáráson túl - külön írásbeli tájékoztatást is nyújt a panaszkezelési eljárásáról.

Bankunk igény szerint segíti az Ügyfelet a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához megfelelő nyomtatványt (Panaszbejelentő nyomtatvány) biztosít számára, valamint elfogadja a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett „Fogyasztói panasz” formanyomtatvány alkalmazását is..

A Panaszbejelentő nyomtatvány (2. sz. melléklet) és a Magyar Nemzeti Bank formanyomtatványa Bankunk honlapján, továbbá az Ügyfélszolgálatunkon is elérhető nyomtatott formában.

A Bank a fentiekben ismertetett formanyomtatványokon kívül egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is befogad.

#### **4. A PANASZNYILVÁNTARTÁS**

A panaszokról valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Bank nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:

- az ügyfél nevét,
- az ügyfél bankszámlaszámát
- az ügyfél állandó lakcímét/levelezési címét,
- az ügyfél telefonszámát (ha telefonon vár választ),
- az ügyfél email címét (ha elektronikus levélben vár választ),
- az értesítés módját,
- a bejelentés típusát,
- a bejelentésben érintett termék(ek)et,
- a panasz okát,
- a panaszos igényét,
- a panasz rövid leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- panasz megválaszolásának határidejét,
- a panaszbejelentés kivizsgálásával foglalkozó ügyintéző nevét,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,

- az intézkedések teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, valamint
- a panasz megválaszolásának időpontját.

Bankunk a panaszt és az arra adott választ öt évig megőrzi.

A panasz nyilvántartás célja, hogy Bankunk

- a) a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa,
- b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa,
- c) megvizsgálhassa, hogy a panaszok okát képező tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra,
- d) eljárást kezdeményezhessen a panaszok okát képező feltárt tények és események korrekciójára és
- e) összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

## **5. A PANASZÜGY INTÉZÉSE**

### **5.1. Általános szabályok**

Bankunk mind a szóban, mind az írásban benyújtott panasz érdemi kivizsgálása és megválaszolása során törekszik arra, hogy:

- a) a panaszban felvetett minden egyes probléma, kifogás kivizsgálásra kerüljön és ennek érdekében összegyűjti és megvizsgálja a panasszal kapcsolatos valamennyi lényeges bizonyítékot és információt.
- b) a panaszra sürgősen késedelem nélkül, de legkésőbb a jogszabályok által előírt határidőn belül választ adjon. Ha nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül, a Bank tájékoztatja az ügyfelet a késedelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.
- c) érdemi, kifejtő választ adjon,
- d) a válaszadás során a releváns jogszabályhelyekre hivatkozáson túl, azokat röviden értelmezze és indokolja az adott ügyre vonatkozó alkalmazását,
- e) a válaszadás során egyszerű és könnyen érthető nyelvezetet használjon.

### **5.2. Szóbeli panasz**

Bankunk a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és amennyiben a panasz azonnal teljes körűen kivizsgálható akkor a panaszügyben hozott érdemi döntéséről az Ügyfelet azonnal tájékoztatja és jogosnak ítélt panasz esetén a kifogást orvosolja. Az érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, hivatkozva a vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegére és a megküldött elszámolásokra valamint a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

Ha a szóbeli panasz azonnal teljes körűen nem kivizsgálható vagy az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, Bankunk a panasz azonosítására szolgáló adatokat az Ügyféllel közli.

Bankunk a szóbeli panaszról az alábbi esetekben jegyzőkönyvet vesz fel:

- az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet,
- a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges.

A jegyzőkönyv legalább az alábbi adatokat rögzíti:

- a) Ügyfél neve;
- b) Ügyfél lakcíme, székhelye illetve amennyiben szükséges levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő feltüntetése;
- e) panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfél azonosító szám;
- f) Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - az ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- i) panasszal érintett pénzügyi intézmény neve és címe;

Bankunk a jegyzőkönyv másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén - a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontjával együtt a panasz közlését követő 30 napon belül – megküldi az Ügyfélnek, és mind a panasz kivizsgálása, mind az érdemi döntés meghozatala és a jegyzőkönyv megküldése során az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Telefonon történő panaszkezelés esetén Bankunk biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézkést, továbbá az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 (öt) percen belüli élőhangos bejelentkezést. Telefonon történő panaszkezelés esetén Bankunk és az Ügyfél közötti telefonos kommunikációt Bankunk hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Bankunk az Ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen 15 napon belül rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

### 5.3. Írásbeli panasz

A Bank a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

A Bank a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás - a panasz tárgyától függően - tartalmazza a vonatkozó szerződési feltételt, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, és valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

Bankunk az **írásbeli panasszal** kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő **harminc naptári napon belül** megküldi az Ügyfélnek.



Bankunk az érdemi döntését írásba foglalva továbbítja az Ügyfél részére oly módon, mely alkalmas annak igazolására, hogy a küldeményt kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is. Az Ügyfél kérésére a válasz elektronikus üzenetben, az ügyfél által megadott elektronikus levelezési címre, ill. telefax útján is továbbítható.

#### **5.4. Panasz kivizsgálásához szükséges adatok**

Amennyiben a panasz kivizsgálásához az Ügyfélnél rendelkezésre álló további – így különösen az Ügyfél azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnal kapcsolatos – információra van szüksége, úgy Bankunk haladéktalanul felveszi az Ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azokat.

Amennyiben a panasz nem tartalmazza az alábbi adatokat, Bankunk jogosult azokat az Ügyféltől bekérni:

- a) ügyfél neve;
- b) szerződésszám, ügyfél azonosító száma;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszám;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) Ügyfél igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Banknál nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

#### **5.5. Panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén Ügyfelet megillető jogok**

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő Ügyfél az alábbiakhoz fordulhat.

##### **a) Pénzügyi Békéltető Testület**

**Cím:** 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

**Levélcím:** Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.

**Telefon:** +36-80-203-776

**E-mail:** [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

**weboldal:** <http://www.mnb.hu/bekeltetes>

**b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ**

**Cím:** 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.  
**Levélcím:** 1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777.  
**Telefon:** +36-80-203-776  
**E-mail:** [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)  
**weboldal:** <http://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem>

**c) polgári perrendtartás szerinti bíróság**

Bankunk szóbeli panasz azonnali elutasítása esetén szóban, írásbeli panasz esetén írásban tájékoztatja a fogyasztónak minősülő Ügyfelet arról, hogy a panasz és a panaszkezelés álláspontja szerint:

- a) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (MNB tv.) fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására vagy
- b) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére

irányult.

A panasz tárgyától függően az Ügyfél:

- fenti a) pont esetében a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál kezdeményezhet eljárást;
- fenti b) pont esetében saját döntése alapján a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

Amennyiben Bankunk álláspontja szerint a panasz mind az a), mind a b) pontot érinti, Bankunk a fogyasztónak minősülő Ügyfelet tájékoztatja arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a) pont illetve a b) pont körébe, és ennek megfelelően mely panaszrészrel melyik hatósághoz vagy szervhez fordulhat.

A Bank az elutasító döntésében is feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület és a Magyar Nemzeti Bank székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét valamint nyilatkozik arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot a Pénzügyi Békéltető Testület felé. A Bank honlapján biztosítja a fenti eljárások kezdeményezésére irányuló kérelmek (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített hivatalos formanyomtatványok elektronikus valamint az Ügyfélszolgálatán nyomtatott formában való elérhetőségét,

**A fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás és a Pénzügyi Békéltető Testület előtt eljárás kezdeményezéséhez szükséges kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) formanyomtatvány elektronikus elérhetősége:**

**<http://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>**

Az Ügyfél jogosult a hivatalos formanyomtatványok Bank általi költségmentes megküldését igényelni a Bank alábbi elérhetőségein:

levelezési cím: 1139 Budapest, Fáy u. 27.

telefax:

Gépjármű finanszírozás esetén: 06-1-46-54-775  
Betétügyletek, számlavezetés esetén: 06-1-46-54-768

elektronikus levél:

Gépjármű finanszírozás esetén: [info@porschebank.hu](mailto:info@porschebank.hu)  
Betétügyletek, számlavezetés esetén: [netbank@porschebank.hu](mailto:netbank@porschebank.hu)

A Bank a fogyasztónak minősülő Ügyfél esetén a formanyomtatványokat – a Bank rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton – költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

A fogyasztónak nem minősülő Ügyfél a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerinti bírósághoz fordulhat.

## **6. ZÁRÓ RENDELKEZÉS**

A jelen Szabályzat módosítását - egységes szerkezetben - Bankunk Igazgatósága a 61/2016/2 számú határozatával elfogadta.

A Szabályzat a kihirdetés napján lép hatályba, rendelkezéseit ezen naptól kell alkalmazni. Egyidejűleg a 2016. február 15. napján hatályba lépett Panaszkezelési Szabályzat hatályát veszti.

Budapest, 2016.december 01.

.....  
Mag. Michael Wöss  
Vezérigazgató

**1. sz. melléklet Meghatalmazás minta**

**M E G H A T A L M A Z Á S**  
 panasz ügyintézésre  
 (minta)

Alulírott (továbbiakban Meghatalmazó)

Név		Szem.ig.szám	
Lakcím		Anyja neve	

meghatalmazom (továbbiakban: Meghatalmazott),

Név		Szem.ig.szám	
Lakcím		Anyja neve	

 hogy a Porsche Bank Zrt. előtt a  
 Gépjármű finanszírozás esetén

Szerződésszám	
---------------	--

vagy

Gépjármű alvázszám	
--------------------	--

Betétügyletek, számlavezetés esetén

Pénzforgalmi számlaszám	
-------------------------	--

Egyéb panasz esetén

egyéb azonosító adatok	
------------------------	--

a fent megjelölt szerződéssel, szolgáltatással kapcsolatos panaszt tegyen és a panaszügyintézés során teljes jogkörrel képviseljen, helyettem és nevemben eljárjon.

A jelen meghatalmazás egyúttal banktitok kiadás tilalma alóli felmentésnek is minősül.  
 A Meghatalmazott a jelen nyilatkozat aláírásával a meghatalmazást elfogadja.

A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a fent megjelölt igény érdekében indult eljárásban.

Kelt....., .....

.....

Meghatalmazó

.....

Meghatalmazott

Előttünk, mint tanúk előtt:

Aláírás: .....

Teljes hivatalos családi és utónév: .....

Bejelentett állandó lakcím: .....

Aláírás: .....

Teljes hivatalos családi és utónév: .....

Bejelentett állandó lakcím: .....

**2. sz. melléklet Panaszbejelentő nyomtatvány****PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY****Panasszal érintett pénzügyi szervezet: Porsche Bank Zrt. 1139 Budapest, Fáy u. 27.****Panaszos adatai:**

Név	
Számlaszám	
Szerződésszám	
Panasszal érintett szolgáltatás:	
Lakcím/székhely	
Levelezési cím	
Telefon	
Fax	
E-mail	
Személyi ig. szám/cg szám	
Útlevel száma (külföldi személy esetén)	
Meghatalmazott neve	
Értesítés módja	

**Panasszal érintett termék, szolgáltatástípus (kérjük a megfelelőt aláhúzni):**

Gépjármű finanszírozás

Betétügyletek, számlavezetés

**Panasz oka:**

- Nem nyújtottak szolgáltatást
- Fizetési kötelezettség mértéke
- Kára keletkezett
- Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel
- Téves tájékoztatást nyújtottak
- Hiányosan tájékoztatták
- Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet
- szerződés érvényességének vitatása
- Szerződéses feltételekkel nem ért egyet
- Szerződés felmondásának vitatása
- Gépjármű elszállítása

- Gépjármű szakértői ára
- Közvetítő (pl. kereskedés, behajtó) eljárásának vitatása
- Egyéb panasza van

Egyéb típusú panasz megnevezése:

**A panasz és az azt alátámasztó tények rövid, lényegre törő leírása. Több kifogás esetén kérjük az egyes kifogások elkülönítetten történő rögzítését.<sup>1</sup> :**

**Csatolt dokumentumok<sup>2</sup>:**

- 1.
  - 2.
  - 3.

---

<sup>1</sup> Amennyiben szükséges, kérjük, folytassa a leírást további lapokon!

<sup>2</sup> Kérjük csatolja a panaszát alátámasztó dokumentumok másolatait, amelyekre bizonyítékként hivatkozik, az eredeti példányokat pedig őrizze meg! Meghatalmazotti képviselet esetén kérjük a meghatalmazás eredeti példányának csatolását!

**Döntésre vonatkozó konkrét igény megjelölése<sup>3</sup>**

Személyesen előterjesztett panasz esetén az ügyintézés helye (pl. Ügyfélszolgálat, székhely)

Kelt: .....

---

Ügyfél/Meghatalmazott aláírása

**RÖVID TÁJÉKOZTATÁS A PANASZKEZELÉS ELJÁRÁSÁRÓL**

A panasz kezelés során Bankunk a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény és a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014 (VII.23.) MNB rendelet szerint jár el.

Az ügyfélpanasz, annak dokumentumaival együtt a panasszal érintett tevékenység panaszfelelőiséhez kerül továbbításra a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb a panasz beérkezését követő munkanapon.

A Bank a panasz kivizsgálása során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását. A panasz kivizsgálását követően válaszukban részletesen kitérünk a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

A Bank az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz beérkezésétől számított 30 napon belül megküldi Önnek/Önöknek.

A panasz elutasítása esetén válaszukban tájékoztatjuk Önt/Önököt arról, hogy a Magyar Nemzeti Bankról 2013. évi CXXXIX. törvény (MNB tv) szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Felügyeletnél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti,

---

<sup>3</sup> Fogalmazza meg pontosan igényét, hogy panaszügye rendezése során milyen döntést kér a banktól!

amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül.

A fogyasztónak nem minősülő Ügyfél a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerinti bírósághoz fordulhat

A panaszt és az arra adott választ öt évig őrizzük meg.

Bankunk az ügyfelek panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a panasz nyilvántartás vezetésének szabályairól szabályzatot (panaszkezelési szabályzat) készített, mely Ügyfélszolgálatunkon és az alábbi honlapunkon elérhető illetve kérésére megküldjük Önnek/Önöknek.