NHB Növekedési Hitel Bank Zrt.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatálybalépés napja: 2016. december 6.

A szabályzat célja és a Bank panaszkezelésért felelős szervezeti egysége:

Jelen szabályzat célja, hogy a Hpt. 288. §-ának, valamint a Bszt. 121. §-ának való megfelelés érdekében az NHB Növekedési Hitel Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 1118 Budapest, Kelenhegyi út 39., levelezési cím: 1118 Budapest, Kelenhegyi út 39., elektronikus levelezési cím: panasz@nhbbank.hu, tel.: 06-1-429-9494, fax: 429-9402, a továbbiakban: Bank) tevékenysége során esetlegesen felmerülő panaszok (a szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a Bank részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő, a Bank tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogások) hatékony, átlátható és gyors kezelésének, nyilvántartásának, a panaszügyintézés módjának, a panaszok elbírálásának és orvoslásának szabályait meghatározza.

I. A panasz bejelentésének módjai

Az Ügyfél panaszát bejelentheti szóban (személyesen, telefonon), vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben, a Netbank rendszeren keresztül küldött elektronikus üzenetben, és telefax útján).

Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A meghatalmazás Bank által preferált mintája a jelen szabályzat mellékletét képezi.

A Bank a panaszokat az alábbi elérhetőségeken fogadja:

1. Szóbeli panasz:

a) Személyesen:

Az Ügyfél panaszát bejelentheti ügyfélfogadási időben személyesen a Bank ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében. Az ügyfélfogadás helyének és idejének meghatározását a jelen szabályzat 2. számú mellékletét képező „Tájékoztató az ügyfélpanaszok kezeléséről" elnevezésű dokumentum tartalmazza, illetve az megtalálható az nhbbank.hu honlapon is. Ez a tájékoztató a mindenkori jogszabályi előírásoknak megfelelő, világos, pontos és naprakész információkat tartalmaz.

b) Telefonon:

A Bank a panaszbejelentéseket a 06-1-429-9494 telefonszámon az alábbi időpontokban fogadja:

- Hétfő: 8.00-20.00 óra között
- Kedd-csütörtök: 8.30-17.15 óra között
- Péntek: 8.30-16.00 óra között

A Bank a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 percen belüli, az ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

A Bank egyéb telefonszámain panaszbejelentésre lehetőség nincs, a Bank panaszbejelentést más telefonszámon nem fogad.

2. Írásbeli panasz:

Az Ügyfél írásbeli panaszát benyújthatja:

a. személyesen vagy más által átadott irat útján;
b. postai úton (levelezési cím: 1118 Budapest, Kelenhegyi út 39.);
c. telefaxon (telefax: 06-1-429-9402);
d. elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím: panasz@nhbbank.hu);
e. Netbank szolgáltatás igénybe vétele esetén elektronikusan, a Netbank rendszeren keresztül küldött szabad formátumú üzenetben.

Bármely elérhetőséget érintő üzemzavar esetén a Panasz benyújtására a többi elérhetőségen keresztül van lehetőség.

II. A panasz kivizsgálása, kezelése

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat a Bank nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A Bank a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását. A Bank az Ügyfél által bejelentett panaszt és az arra adott válaszát öt évig őrzi meg, és a panaszkezeléshez kapcsolódó dokumentumokat az MNB kérésére bemutatja.

1. Szóbeli panasz

A panasz szóbeli bejelentése esetén a panaszügy azonosító számát az Ügyféllel nyomban közölni kell. Ennek érdekében, ha az ügyfél a panaszt személyesen, a Bank székhelyétől eltérő ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségben jelenti be, a panaszt felvevő személy, a panaszügyhöz azonosító számot kér, és azt az Ügyféllel a panasz felvételekor közli.

A Bank a szóbeli – ide értve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. A panasz azonnali orvoslására nincs lehetőség különösen akkor, ha az a Bank részéről anyagi kötelezettség-vállalással jár.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Bank a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen jelen lévő Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén pedig a panasz közlését követő harminc napon belül küldi meg az Ügyfélnek; a Bank egyebekben az írásbeli panasz elintézésére vonatkozó szabályok szerint jár el.

A panasz azonnali kivizsgálása esetén, ha az ügyfél a panaszkezeléssel nem ért egyet, a Bank a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen jelen lévő Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén pedig a panasz közlését követő harminc napon belül küldi meg az Ügyfélnek; a Bank egyebekben az írásbeli panasz elintézésére vonatkozó szabályok szerint jár el.

A Bank a panaszkezelés körében tett intézkedéseiről a panasz azonnali kivizsgálása és orvoslása esetén is jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen jelen lévő Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén pedig a panasz közlését követő harminc napon belül küldi meg az Ügyfélnek.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Bank és az Ügyfél közötti telefonbeszélgetést a Bank hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. A hangfelvétel készítéséről és annak megőrzési idejéről a Bank az Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja. A Bank az Ügyfél kérésére

- biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását,

- térítésmentesen, tizenöt napon belül az Ügyfél rendelkezésére bocsátja a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A hangfelvétel visszahallgatására előre egyeztetett időpontban, a Bank székhelyén, a Bank képviselőjének jelenlétében van lehetőség.

Amennyiben jogszabály vagy a jelen szabályzat a panaszkezelésre vonatkozóan jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbi adatokat tartalmazza:

a. a panaszügy azonosító száma (formátuma: [sorszám]/[év]);
b. az ügyfél neve;
c. az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
d. a panasszal érintett szolgáltató neve és címe;
e. a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
f. az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
g. a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
h. az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
i. a jegyzőkönyvet felvevő személy és – a telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – az ügyfél aláírása;
j. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

A panaszkezelésre vonatkozó jegyzőkönyvet minden esetben, panaszkezelés szervezeti egységhez kell eljuttatni.

2. Írásbeli panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek. A válasz minden esetben tartalmazza a panaszügy azonosítására szolgáló adatokat. Az ügyfél kifejezett kérésére a Bank tájékoztatást ad, arról, hogy az eljárást milyen szakaszban van.

A Bank a panaszkezelés során érdemi válaszadásra törekszik, közérthető módon, nemcsak a jogszabályhelyekre hivatkozik, valamint egyszerű és könnyen érthető nyelvezetet használ.

III. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A Bank a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyféltől:

a. neve;
b. szerződésszám, ügyfélszám;
c. lakcíme, székhelye, levelezési címe;
d. telefonszáma;
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.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség:

Ha nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül, a Bank tájékoztatja az ügyfelet a késedelem okáról, és megjelöli a válaszadás időpontját.

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 (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési címe: H-1525 Budapest, BKKP Pf.: 172., telefon: 061-4899-700, e-mail: pbt@mnb.hu);

b. Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (az MNB törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén, levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP Pf.: 777., telefon: 06-40-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu);

c. A Magyar Nemzeti Bank telefonos ügyfélszolgálatának valamint a Pénzügyi Békéltető Testület telefonos ügyfélszolgálatának telefonszáma 2016. december 1-től megváltozik, az új szám:

06-80-203-776

Az új számra való átállás a következőképpen zajlik:

d. 2016. december 1-és 2017. május 31. között a 06-40-203-776 szám automatikusan átirányításra kerül a 80-as számra.
e. 2017. június 1-és 2017. augusztus 31. között a 40-es szám hívásakor hangbemondás tájékoztatja az ügyfeleket az új hívószámról.

f. bíróság (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén).

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

A panasz elutasítása esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti. A fogyasztót arról is tájékoztatni kell, hogy a Bank nem tett általános alávetési nyilatkozatot a Pénzügyi Békéltető Testület döntésének.

V. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről visszakereshető módon elektronikus és papír alapú nyilvántartást kell vezetni. A nyilvántartás alkalmas a panaszok csoportosítására és belső nyomon követésére. A nyilvántartást a panaszkezelés szervezeti egység kezeli. A nyilvántartás tartalmazza:

a. a panaszügy azonosító számát, a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;

b. a panasz benyújtásának időpontját;
c. a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
d. az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
e. a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

1. számú melléklet

BANKHOZ BENYÚJTANDÓ PANASZ

PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE

NHB Növekedési Hitel Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	**NHB Növekedési Hitel Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):*

*személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panasza és igénye

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel)**:**

Panasz oka:

- ☐ Nem nyújtottak szolgáltatást
- ☐ Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották
- ☐ Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást
- ☐ A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották
- ☐ A szolgáltatást megszüntették
- ☐ Kára keletkezett
- ☐ Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel
- ☐ Téves tájékoztatást nyújtottak
- ☐ Hiányosan tájékoztatták
- ☐ Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet
- ☐ Járulékos költségekkel nem ért egyet
- ☐ Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet
- ☐ Kártérítés összegével nem ért egyet
- ☐ A kártérítést visszautasították
- ☐ Nem megfelelő kártérítést nyújtottak
- ☐ Szerződés felmondása
- ☐ Egyéb panasza van

Egyéb típusú panasz megnevezése:

II. A panasz részletes leírása:

[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]

Kelt:

Aláírás:

2. számú melléklet

Tájékoztató az ügyfélpanaszok kezeléséről

Tisztelt Ügyfelünk!

Az NHB Növekedési Hitel Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 1118 Budapest, Kelenhegyi út 39.) célja, hogy Ön minden szempontból elégedett legyen szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel. Tudjuk azonban, hogy minden nagy szervezet működése során előfordulhatnak olyan esetek, amelyekkel kapcsolatban ügyfeleink panasszal élhetnek.

Jelen tájékoztatónkkal szeretnénk segíteni Önt abban, hogy véleményét, panaszát egyszerűen és eredményesen juttathassa el hozzánk a gyors megoldás érdekében.

Üzleti gyakorlatunk alapkövetelménye, hogy ügyfeleink észrevételeit, panaszait, felvetéseit haladéktalanul kivizsgáljuk, és a feltárt hibákat lehetőség szerint azonnal orvosoljuk. Ezért a panaszbejelentéseket rögzítjük, és rendezésüket kiemelt feladatként kezeljük. Emellett a beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink és ügyfélkezelési rendünk továbbfejlesztéséhez is.

Az alábbiakban összefoglaljuk az Ön által igénybe vehető panaszbejelentés rendjét.

A panasz bejelentésének módjai

1. Személyes ügyintézés

Amennyiben megítélése szerint az Ön által kifogásolt banki eljárás (magatartás, tevékenység, vagy mulasztás) a helyszínen megoldható, vagy egyszerűen orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul, kérjük, keresse fel panaszával ügyfélfogadási időben fiókunk munkatársait vagy az Önnel kapcsolatot tartó banki munkatársat. Az ügyfélfogadás rendjét az alábbi táblázat tartalmazza:

Az ügyfélfogadás helye és ideje:

Ügyfélfogadás ideje	Ügyfélfogadás helye
Hétfő – Csütörtök: 8.30-16.30	Bankfiókunkban (a fiók munkájával kapcsolatos panaszok esetén) Cím: 1137 Budapest, Szent István krt. 18. 1054. Budapest, Akadémia utca 7.
Hétfő – Csütörtök: 8.30-17.15	A Bank székhelyén (egyéb szervezeti egységek munkájával kapcsolatos panaszok esetén) Cím: 1118 Budapest, Kelenhegyi út 39.
Péntek: 8.30-15.30	Bankfiókunkban (a fiók munkájával kapcsolatos panaszok esetén) Cím: 1137 Budapest, Szent István krt. 18. 1054. Budapest, Akadémia utca 7.
Péntek: 8.30-16.00	A Bank székhelyén (egyéb szervezeti egységek munkájával kapcsolatos panaszok esetén) Cím: 1118 Budapest, Kelenhegyi út 39.

2. Telefonon keresztül tett panaszbejelentés:

Amennyiben panaszát telefonon szeretné bejelenteni, azt megteheti a 06-1-429-9494 telefonszámon, az alábbi időpontokban:

- Hétfő: 8.00-20.00 óra között
- Kedd-csütörtök: 8.30-17.15 óra között
- Péntek: 8.30-16.00 óra között

Tájékoztatjuk, hogy a Bank egyéb telefonszámain továbbra is várjuk kérdéseit és észrevételeit, de panaszkezelésre nincs lehetőség.

A Bank telefonon történő panaszkezelés esetén az Önnel folytatott valamennyi telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a felvételt 5 évig megőrzi. Kérésére biztosítjuk a felvétel visszahallgatását, illetve a hangfelvételről készített, hitelesített jegyzőkönyvet díjmentesen a rendelkezésére bocsátjuk.

Munkatársaink a szóbeli panaszt lehetőség szerint azonnal megvizsgálják, és igyekeznek valamennyi kérdésére választ adni. Amennyiben bármilyen banki hibára derül fény, kollegáink tájékoztatni fogják a hiba orvoslásának módjáról is. Tájékoztatjuk, hogy amennyiben a panasz orvoslása a Bank részéről anyagi kötelezettség-vállalással járna, a panasz azonnali orvoslására nincs lehetőség; ebben az esetben a Bank az írásbeli panasz kezelésére irányadó szabályok szerint jár el.

Az Ön szóban – akár telefonon, akár személyesen – bejelentett panaszáról minden esetben jegyzőkönyvet veszünk fel, még akkor is, ha a panasz azonnal orvosolható volt. A jegyzőkönyv másolati példányát Bankunk munkatársa személyesen közölt szóbeli panasz esetén átadja Önnek, illetve telefonos bejelentés esetén a jegyzőkönyvet megküldjük Önnek. Ha Bankunk a panasszal nem ért egyet, akkor a jegyzőkönyvhöz az indokolással ellátott álláspontját tartalmazó dokumentumot is mellékeli.

A jegyzőkönyv alapján – ha az szükséges, mert például a panasz azonnal nem orvosolható – a Bank a továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el.

3. Írásbeli panasz

Önnek lehetősége van arra is, hogy írásbeli panaszbejelentést tegyen. A szükséges adatok teljes körű megadása érdekében a Bank egy formanyomtatványt tett közé. A nyomtatványt a fiókunkban vagy az ügyfélszolgálatunkon átveheti, illetve honlapunkról (nhbbank.hu) letöltheti. Bankunk természetesen kivizsgálja azokat az írásbeli panaszokat is, amelyeket Ügyfeleink nem a formanyomtatvány kitöltésével, hanem „hagyományos” módon, levélben nyújtanak be.

Kérjük, hogy a panaszát okozó eseményt lehetőleg minél részletesebben írja le. Amennyiben panaszának voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat (banki referenciaszám, ügyintéző) is szíveskedjék megadni, szíveskedjen továbbá csatolni a vonatkozó dokumentumokat. Kérjük továbbá, hogy a panasszal érintett kifogásokat elkülönítetten szíveskedjen megadni annak érdekében, hogy a panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön.

Írásbeli panaszát megküldheti:

- az NHB Növekedési Hitel Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság központi levelezési címére (1118 Budapest, Kelenhegyi út 39.)

- az NHB Növekedési Hitel Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság panaszkezelésre szolgáló e-mail címére (panasz@nhbbank.hu)
- faxon a 06-1-429-9402 számra
- a Netbankon keresztül küldött szabad formátumú üzenetben (amennyiben Ön igénybe veszi a Netbank szolgáltatást)

A panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontunkat annak beérkezésétől számított 30 napon belül megküldjük Önnek. Amennyiben a panasz jellege miatt a fenti határidő nem tartható, az ügyintézési idő hosszabbításáról és annak indokáról külön értesítést küldünk.

Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során kiegészítő információkra lesz szükségünk az Ön részéről. Ebben az esetben kérjük ilyen irányú megkeresésünk mielőbbi megválaszolását.

Kérjük, hogy válaszunk sikeres továbbítása érdekében minden esetben jelölje meg pontos levelezési címét. Tájékoztatjuk, hogy az Ön biztonsága érdekében elektronikus levélben csak banktitkot nem tartalmazó, általános választ tudunk adni, ezért kérjük, hogy értesítési címét e-mail-ben eljuttatott panasza esetén is adja meg.

Panasz bejelentése meghatalmazott útján:

Önnek lehetősége van arra, hogy panaszát meghatalmazott útján jelentse be. Amennyiben élni kíván ezzel a lehetőséggel, úgy a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A meghatalmazottak eljárásának megkönnyítése érdekében a Bank meghatalmazás-mintát készített, amely a http://nhbbank.hu/letoltesek/panaszkezeles oldalról letölthető, illetve a Bank ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében átvehető. Tájékoztatjuk, hogy amennyiben nem a Bank által elkészített mintát használják fel a meghatalmazás elkészítése során, a meghatalmazásnak abban az esetben is tartalmaznia kell a mintában szereplő adatokat, ellenkező esetben azt nem áll módunkban elfogadni.

A panasz Bankon kívüli bejelentésének, orvoslásának lehetőségei:

Célunk, hogy mindkét fél számára megnyugtató módon tudjuk lezárni a felmerült panaszügyeket. Amennyiben ennek ellenére esetleg a fenti utak egyike sem jár az Ön számára kielégítő eredménnyel, akkor – panasza jellegétől függően – a következő lehetőségek állnak rendelkezésére:

A) Fogyasztónak minősülő ügyfél

- az MNB törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; Levélcím: H-1534 Budapest BKKP Pf.: 777.; Telefon: 06-40-203-776, ugyfelszolgalat@mnb.hu)

- **A Magyar Nemzeti Bank telefonos ügyfélszolgálatának valamint a Pénzügyi Békéltető Testület telefonos ügyfélszolgálatának telefonszáma 2016. december 1-től megváltozik, az új szám:**

06-80-203-776

Az átállás a következőképpen zajlik:

- **2016. december 1-és 2017. május 31. között a 06-40-203-776 szám automatikusan átirányításra kerül a 80-as számra.**

- **2017. június 1-és 2017. augusztus 31. között a 40-es szám hívásakor hangbemondás tájékoztatja az ügyfeleket az új hívószámról.**

- a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén fordulhat

  - fordulhat a Pénzügyi Békéltető Testülethez (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; levélcím: Magyar Nemzeti Bank H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.; telefon: +361-489-9700, e-mail: pbt@mnb.hu)

  - keresettel fordulhat a Bankkal kötött szerződésében (a Bank befektetési szolgáltatási üzletszabályzatában) meghatározott bírósághoz fordulhat. (A lakóhelye szerint illetékes bíróságot a www.birosag.hu oldalon találhatja meg.)

A Bank nem tett általános alávetési nyilatkozatot a Pénzügyi Békéltető Testület döntésének.

B) Fogyasztónak nem minősülő ügyfél:

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél a Bankkal kötött szerződésében (a Bank befektetési szolgáltatási üzletszabályzatában) meghatározott bírósághoz fordulhat.

Tisztelt Ügyfelünk!

Reméljük, hogy tájékoztatónk minden panaszbejelentéssel kapcsolatos kérdésére választ adott.

Felhívjuk továbbá szíves figyelmét a Magyar Nemzeti Bank honlapjára (http://felugyelet.mnb.hu/), és az ott szereplő panaszkezelési formanyomtatványra.

Tisztelettel:

NHB Növekedési Hitel Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság

3. számú melléklet

Meghatalmazás

Alulírott

Név:	
Születési név:	
Születési hely, idő:	
Anyja neve:	
Állandó lakcím:	
Személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolvány típusa és száma:	

mint **meghatalmazó,** meghatalmazom

Név:	
Születési név:	
Születési hely, idő:	
Anyja neve:	
Állandó lakcím:	
Személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolvány típusa és száma:	

meghatalmazottat, hogy a …… tárgyú panaszom[1] benyújtásával, kivizsgálásával és megválaszolásával kapcsolatban nevemben és helyettem az NHB Növekedési Hitel Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság (1118 Budapest, Kelenhegyi út 39.; a továbbiakban: Bank) előtt teljes körűen eljárjon, írásbeli vagy szóbeli panaszt terjesszen elő a Banknál, és ebben a körben a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 161. §-a, illetőleg a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény 118. §-a alapján felmentem a Bankot a banktitok és az értékpapírtitok megtartásának kötelezettsége alól a meghatalmazottal szemben. A meghatalmazás kiterjed arra is, hogy a meghatalmazott helyettem és nevemben aláírja a panaszbejelentést, bizonyítékokat nyújtson be, hiánypótlást teljesítsen, illetve nyilatkozatot tegyen a panaszkezelési eljárásban. A meghatalmazás visszavonásig érvényes.

Kelt: _____, 20__. __. __

_____ meghatalmazó

_____ meghatalmazott

Előttünk, mint tanúk előtt:

[1] Kérjük, hogy a panasz tárgyának lehető legpontosabb megadása érdekében törekedjen a panasz tárgyát képező szerződés számának, illetve saját ügyfélszámának megadására, és a panasz tárgyának minél pontosabb meghatározására.