K&H Bank Zrt.

1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.
telefon: (06 1/20/30/70) 335 3355
fax: (06 1) 328 9696
Budapest 1851
www.kh.hu • bank@kh.hu

Panaszkezelési szabályzat

Jelen panaszkezelési szabályzatban tájékoztatjuk kedves Ügyfeleinket, hogy Bankunk termékeivel, szolgáltatásaival (ideértve az általunk végzett befektetési szolgáltatási tevékenységet, valamint az általunk nyújtott kiegészítő szolgáltatást is), magatartásával, tevékenységével vagy mulasztásával kapcsolatos kifogásaikat (továbbiakban: panasz) milyen módon és formában nyújthatják be. Célunk, hogy az esetlegesen felmerült panaszok a lehető legegyszerűbben és leggyorsabban eljussanak hozzánk, hozzájárulva ezzel a gyors és hatékony megoldáshoz. Panaszkezelési eljárásunk során a benyújtott panaszra a lehető leghamarabb igyekszünk válaszolni és Ügyfeleink megelégedésére rendezni a felmerült problémát.

Tájékoztatjuk Önöket, hogy Ügyfeleink olyan beadványa, amelyben Bankunktól kizárólag általános tájékoztatást, kimutatást, véleményt vagy állásfoglalást igényelnek, esetleg méltányossági kérelemmel fordulnak hozzánk, nem minősül panasznak.

Az EMIR hatálya alá tartozó Treasury ügyletekre vonatkozó portfolióadatokkal kapcsolatban felmerült nézeteltérések rendezésére a Bank befektetési és kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozó üzletszabályzatának mindenkor hatályos rendelkezései az irányadók.

A Bank adatkezelési tevékenységével kapcsolatos megkeresések esetén a Bank honlapján megtalálható Adatkezelési tájékoztató szabályai az irányadók.

I. A panasz bejelentésének lehetséges módjai

1. Szóbeli panasz

a) Személyesen ügyfélpontok ügyintézőinél, a személyes ügyfélpont nyitvatartási idejében tehető. A személyes ügyfélpontjaink pontos címe és nyitvatartási ideje a Bank honlapján (www.kh.hu) fiók és ATM kereső menüpont alatt érhető el.

b) Telefonon, telefonos ügyfélszolgálatainkon:
   - a K&H TeleCenter szolgáltatásunk a 06-(1/20/30/70)-335-3355-ös telefonszámon, a lakossági és vállalati számlával, termékekkel, szolgáltatásokkal és általános észrevételekkel kapcsolatban hívható minden nap 07:00-től 22:00 óráig;
   - a Vállalati Ügyfélszolgálat a +36 1 468 7777 számon, a nagyvállalati ügyfelek bármely kérdéseivel, illetve az Electra rendszerrel működésével kapcsolatban hétfőtől péntekig 08:00-tól 17:00 óráig. Ezt követően a vállalati ügyfelektől érkező panaszokat a K&H TeleCenter fogadja nyitvatartási idejében.
   - Bankkártya ePIN kód és elektronikus banki szolgáltatások letiltása a hét minden napján, 0-24 óráig lehetséges.

2. Írásbeli panasz

Személyesen vagy más által átadott irat útján bármely személyes ügyfélponton az ügyintézőhöz, területi vezetőhöz nyújtható be.

a) Postai úton bármelyik személyes ügyfélpontnak vagy a bankközpontnak (K&H Bank 1851 Budapest) címezve.

b) Telefaxon a bankközpontnak címezve, a Bank központi telefax számára 06-1-328-9696 küldhető.

c) Elektronikus levélben a Bank e-mail-címére (bank@kh.hu), nagyvállalati ügyfelek esetén a vallalatiugyfelszolgalat@kh.hu e-mail-címre küldve.

d) Egyéb elektronikus csatornán, K&H mobilbankon a Visszajelzés küldése menüpont alól, vagy belépést követően az üzenetek menüponton keresztül nyújtható be. K&H lakossági, vállalati e-bank belépést követően az üzenetek/e-posta menüponton keresztül, valamint a Bank honlapján (www.kh.hu/panaszkezeles) a „nyújtsd be panaszodat online" menüponton keresztül írt üzenetben.

e) Treasury ügyletekkel kapcsolatban felmerülő írásbeli panaszt közvetlenül a Piaci igazgatóság üzletkötői fogadnak a saját munkahelyi e-mail-címükön vagy a treasurysales@kh.hu csoportos e-mail-címen.

Bankunk elektronikus válaszlevél formájában biztonsági okokból csak általános, banktitoknak/értékpapírtitoknak nem minősülő információkat adhat. Ezért ezekben az esetekben az Ügyfél elektronikus levél formájában benyújtott panaszára a Bank banktitkot/értékpapírtitkot tartalmazó válaszát postai úton, az Ügyfél levelezési címére küldi meg, vagy azonosított csatornán keresztül tekinthető meg, a K&H e-bank belépést követően üzenetek/e-posta menüpont alatt, vagy K&H mobilbank belépést követően az üzenetek menüpont alatt.

Az írásbeli panasz benyújtásához formanyomtatványokat biztosítunk, Ügyfeleink használhatják mind a Bank honlapján (www.kh.hu) található banki formanyomtatványunkat, mind a Magyar Nemzeti Bank által közzétett formanyomtatványt, mely honlapunkon szintén elérhető.

3. Meghatalmazott útján történő eljárás

Ügyfeleink eljárhatnak meghatalmazott útján is. Az ehhez szükséges meghatalmazás formanyomtatványa honlapunkon (www.kh.hu/panaszkezeles oldalon „panaszekezelési meghatalmazás" néven) elérhető.

Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, ám nem a banki meghatalmazás formanyomtatványt kívánja használni, úgy a Bankhoz benyújtott meghatalmazást (i) a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt követelményeknek megfelelő közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni, továbbá (ii) tartalmaznia kell a banktitoknak/értékpapírtitoknak minősülő információk Bank általi, meghatalmazott részére történő kiadására vonatkozó kifejezett felhatalmazást a kiszolgáltatható, banktitok-kör/értékpapírtitok-kör pontos megjelölése mellett (bővebb információ a www.kh.hu/panaszkezeles oldalon található „tájékoztatás a meghatalmazás formai és tartalmi követelményeiről" elnevezésű dokumentumban).

cégjegyzékszám: Cg. 01-10-041043 nyilvántartó: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

II. A panasz kivizsgálása

Bankunk mindent megtesz annak érdekében, hogy a lehető leggyorsabban adjon választ a felmerült problémára. A panasz kivizsgálása térítésmentesen történik, azért külön díj nem kerül felszámolásra. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
Bankunk a korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon ügyfél által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását mellőzheti.

1. Szóbeli panasz

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt Bankunk azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja/megoldja azt. Bankunk a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Bank jegyzőkönyvet vesz fel.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a telefonos ügyintézés kezdetekor, illetve jelen szabályzatban is felhívjuk Ügyfeleink figyelmét, hogy a telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzítjük, továbbá a panaszról készített hangfelvételt öt évig megőrizzük. Az Ügyfél kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére bocsátjuk – kérésének megfelelően - a hangfelvétel másolatát, vagy a hangfelvételről készült hitelesített jegyzőkönyvet huszonöt napon belül.

Amennyiben az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Bank a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, ha a panasz azonnali kivizsgálása és megoldása nem lehetséges, akkor a panaszt szintén jegyzőkönyvben rögzíti.

A Bank a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az Ügyfélnek megküldi előírt jogszabályi határidőn belül.

A jegyzőkönyv az alábbi adatokat és információkat tartalmazza:
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 rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
f) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása személyes ügyfélpontokon tett személyesen közölt panasz esetén, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges
h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
i) a panasszal érintett szolgáltató szervezeti egységének neve és címe.

cégjegyzékszám: Cg. 01-10-041043 nyilvántartó: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontunkat az alábbi 2. pontban megjelölt válaszadási határidőn belül küldjük meg az Ügyfélnek.

2. Írásbeli panasz:

A pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panaszok esetében a panasz közlését követő 15 munkanapon belül küldjük meg válaszunkat az Ügyfélnek. Amennyiben a panasz valamennyi eleme 15 munkanapon belül – a Bankon kívül álló okból – nem válaszolható meg, akkor ideiglenes választ küldünk, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ez utóbbi esetben sem lesz későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

A KHR nyilvántartásra vonatkozó panaszra adott válaszunkat 5 munkanapon belül megküldjük az Ügyfélnek.

A nem pénzforgalmi szolgáltatással és nem KHR nyilvántartással kapcsolatos egyéb írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontunkat a panasz beérkezését követő 30 naptári napon belül megküldjük az Ügyfélnek.

III. Bankunk a panaszkezelési eljárás során 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 dokumentumok másolata, amely 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 a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeljük.

Az adatkezeléssel kapcsolatos további információkért – ideértve a jogok és jogorvoslati lehetőségek, valamint a Bank és adatvédelmi tisztviselőjének elérhetősége kapcsán nyújtott tájékoztatást - ismerje meg adatkezelési tájékoztatónkat a kh.hu/adatvedelem címen.

IV. A panasz Bankunkon kívüli panaszkezelés fórumai, lehetőségei

Panaszával kapcsolatosan, amennyiben az elutasításra került vagy a panasz kivizsgálására előírt jogszabályi válaszadási határidő eredménytelenül eltelt, az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

cégjegyzékszám: Cg. 01-10-041043 nyilvántartó: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

a) Amennyiben Ön fogyasztó (önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy) ügyfél és a jogvita a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos, úgy a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 96-130.§-ai szerint a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhat (székhely: Magyar Nemzeti Bank, 1013 Budapest, Krisztina körút 55., levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 172, ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina körút 6., telefon: +36 80 203 776, e-mail-cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu, internetes elérhetőség: www.penzugyibekeltetotestulet.hu, meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76., Capital Square irodaház) pénzügyi fogyasztói jogvita kezdeményezése érdekében. Felhívjuk a figyelmét arra, hogy Bankunk a Pénzügyi Békéltető Testületnél alávetési nyilatkozatot nem tett, így a Pénzügyi Békéltető Testület határozata Bankunkra nézve csak ajánlásnak minősül. Kivételt képeznek ez alól a - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - az kétmillió forintot meg nem haladó megalapozott fogyasztói kérelmek az MNB tv. 113. § (2) alapján, amely körben a Pénzügyi Békéltető Testület egyezség hiányában is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat.

b) Fogyasztói panasz esetén a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásától függetlenül Ön a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén Bankunk felügyeleti szervéhez, a Magyar Nemzeti Bankhoz is fordulhat: levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank, 1534 Budapest BKKP Pf. 777, székhely: 1013 Budapest, Krisztina körút 55., ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina körút 6., telefon: +36 80 203 776. Kormányablakban is lehetőség van a bejelentésre, illetve kérelmét elektronikusan, Ügyfélkapun keresztül is megküldheti a fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás kezdeményezése érdekében.

c) Önnek lehetősége van arra is, hogy a hatályos vonatkozó jogszabályok, illetve az adott szerződés szerint bírósági eljárást kezdeményezzen az adott eljárásra illetékes bíróság előtt.

d) Az Európai Parlament és az Európai Tanács a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló 524/2013/EU rendelete (Rendelet) felhatalmazása alapján a Bizottság elindította az Online Vitarendezési Platformot, amely az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Európai Unióban letelepedett szolgáltatók közötti, online szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére szolgál.

   A Rendelet hatálya a K&H Bankra is kiterjed, így amennyiben a fogyasztónak minősülő Ügyfél és a Bank között létrejött online szolgáltatási szerződéssel (azaz minden olyan szerződéssel, amelynek értelmében a Bank egy weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül kínál Szolgáltatást és az Ügyfél az adott weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül rendeli meg azt vagy köt arra szerződést) kapcsolatban pénzügyi fogyasztói jogvita merül fel, az Ügyfél online vitarendezési platformon keresztül online is kezdeményezheti a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését a közösen megválasztott vitarendezési fórumnál. Magyarországon a pénzügyi fogyasztói jogviták rendezésére a Pénzügyi Békéltető Testület jogosult.

   Az online platformon keresztül történő vitarendezést a Bank jogosult visszautasítani.
   Az online vitarendezési platform honlapja: http://ec.europa.eu/odr

   A K&H Bank e-mail-címe: bank@kh.hu

cégjegyzékszám: Cg. 01-10-041043 nyilvántartó: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

e) Adatkezeléssel kapcsolatos kifogásával a Bank belső adatvédelmi tisztviselőjéhez, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság hatósághoz (cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.) és bírósághoz fordulhat. Adatkezeléssel kapcsolatos jogvitákban az illetékes törvényszék jár el.

Panaszának elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt jogszabályi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem, formanyomtatvány megküldését – az alábbi elérhetőségeken keresztül – költségmentesen kérheti. Bankunk az ez irányú külön kérésének kézhezvételét követően haladéktalanul térítésmentesen megküldi a kérelmében megadott postai vagy elektronikus címre a vonatkozó formanyomtatványt.

A formanyomtatvány igénylésének lehetőségei:
K&H TeleCenter 06-(1/20/30/70)-335-3355
Postai címe: K&H Bank 1851 Budapest
E-mail elérhetősége: bank@kh.hu

V. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről Bankunk nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:
a) 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 panasz megválaszolásának, a válaszlevél postára adásának dátumát.

Tájékoztatjuk továbbá, hogy az Ön panaszát és az arra adott válaszunkat, valamint az azt alátámasztó adatokat a Bank a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288.§-a alapján öt évig megőrzi a GPDR 6. cikk (1) c) szerinti jogi kötelezettség teljesítése jogalapon.

A panasznak nem minősülő jogérvényesítési kérelmeit, továbbá az azokra adott válaszokat és az azokat alátámasztó adatokat a Bank addig, amíg azzal kapcsolatban igény érvényesíthető, jogos érdek jogalapon megőrzi a GDPR 6.cikk (1) f) pontja alapján. Az igényérvényesítésre nyitva álló idő – amennyiben jogszabály eltérően nem rendelkezik – öt év a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:22. §-a alapján.

Bízunk benne, hogy a fenti panasztételi lehetőségek használatára nem lesz szükség, és banki szolgáltatásaink Ügyfeleink megelégedésére is szolgálnak. Amennyiben mégis reklamációval kíván élni, reméljük, hogy a fent leírtak segítséget nyújtanak ebben.

Budapest, 2025.május 20.

Üdvözlettel:
K&H Bank

cégjegyzékszám: Cg. 01-10-041043 nyilvántartó: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága