



AZ ING BANK N.V. MAGYARORSZÁGI FIÓKTELEPE NYILVÁNOS PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

(HATÁLYOS 2018. SZEPTEMBER 21. NAPJÁTÓL)

Az ING Bank N.V. (holland jog alatt létrehozott és működő társaság, amelynek székhelye: Bijlmerplein 888, 1102 MG. Amszterdam, cégbejegyzés helye és száma: az Amszterdami Kereskedelmi és Iparkamara Kereskedelmi Nyilvántartása, no. 33031431), amelynek mint alapítójának nevében és képviselésében az ING Bank N.V. Magyarországi Fióktelepe (székhely: H-1068 Budapest, Dózsa György út 84/B, cégbejegyzés helye és száma: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága: Cg.: 01-17-000547) mint pénzügyi fióktelep jár el a külföldi székhelyű vállalkozások magyarországi fióktelepeiről és kereskedelmi képviselőitől szóló 1997. évi CXXXII. törvény 24. szakasza alapján (a továbbiakban: ING Bank, amelynek főbb adatait lásd az **1. számú mellékletben**) az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el. A hatályos jogi rendelkezések azonban nem tartalmazzák minden esetben és teljes körűen azokat a szempontokat, amelyeket az ING Bank a piaci gyakorlatban kialakított, és működése során sikerrel alkalmaz saját munkája hatékonyabb megszervezése és ügyfelei igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében. Ez a panaszkezelési szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) azokat az elveket és gyakorlatokat tartalmazza, amelyeket az ING Bank panaszkezelési tevékenysége kialakítása és gyakorlása során szem előtt tart, követendő piaci gyakorlatként elismer, és amelyet egyrészt jogszabályi kötelezettség alapján, másrészt – felismerve a piac önszabályozó erejének növekvő jelentőségét – nem jogszabályi kötelezettség alapján, önként, a jó panaszügyintézés általánosan elfogadott mércéjeként követ. Alapelv, hogy az ING Bank a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeli.

Az ING Bank teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek az ING Bank – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, illetve az ING Bank a szerződés fennállása alatti, az ING Bank részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz).

E panaszkezelési Szabályzat kiterjed az ING bank minden termékével és szolgáltatásával kapcsolatos panaszra beleértve a 2007. évi CXXXVIII. törvényben szabályozott befektetési szolgáltatásokkal és kiegészítő szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszokat is.

Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki az ING Bank szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje. Jelen Szabályzat alkalmazásában fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

Jelen Szabályzat hatálya nem terjed ki, és ekként nem minősül a jelen Szabályzat szerinti panasznak az a természetes személy ügyfél, vagy jogi személy ügyfél kapcsolattartójaként kijelölt természetes személy, vagy egyéb törvényes, illetve meghatalmazotti képviselőjeként eljáró természetes személy, vagy a jelen Szabályzat szerinti természetes személy panaszosnak, vagy fogyasztónak a személyes adatok védelméhez fűződő jogának érvényesítésére irányuló kérelmére, illetve a személyes adatai kezelésével összefüggésben előterjesztett panaszára. Az ilyen, ún. érintetti kérelmekre, illetve személyes adatok kezelésével összefüggésben felmerülő panaszokra a helyi adatvédelmi nyilatkozat, valamint a helyi adatvédelmi eljárásrend, az ún. Local Procedure for Processing requests with regard to Individual Rights terjed ki.

A panaszok hatékony elintézése érdekében az ING Bank a panasz elintézéshez szükséges mértékben személyes adatokat kezel. Természetes személy ügyfelei, illetve más panaszosok, valamint fogyasztók személyes adatainak panaszkezelés céljából történő kezelése során az ING Bank az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályokban lefektetett alapelvek és követelmények figyelembevételével jár el.

I. A panasz bejelentésének módjai

Az ING Bankon belül a panaszfelvételt és panaszintézkedést az Ügyfélszolgálati Osztályon dolgozó ügyfélszolgálati munkatársak végzik. A panaszügyintézés során, amennyiben az ügyfél az ING Bank elsődleges válaszával nem elégedett, biztosítani kell az azt ellátó szakmai terület munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát. A panaszügyintézés rendje illeszkedik az ING Bank felépítéséhez, sajátosságaihoz.

Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a jelen Szabályzatban meghatározott panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt az ING Bank ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, az ING Bank a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére, ahol nyilvántartásba veszik azt. Az ING Bank 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, az ING Bank köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről. Az ING Bank a fenti esetekben is a panasz közlését követő 15 munkanapon belül megküldi az Ügyfélnek pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját, kivéve, ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a Bankon kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a Bank ideiglenes választ küld az Ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmi okait, valamint a végső határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap. A Bank az összes többi esetben az írásbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az Ügyfél részére.

Az ING Bank biztosítja, hogy az ügyfél az ING Bank magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölheti. Az ING Bank segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához megfelelő nyomtatványokat vagy egyéb alkalmas módot biztosít számára.

1. Szóbeli panasz:

a) személyesen:

- aa) panaszügyintézés helye: Az ING Bank székhelyén, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében (1068 Budapest, Dózsa György út 84/b. szám alatt),
- ab) nyitvatartási idő: minden munkanapon 9 órától 16 óráig,

b) telefonon:

- ba) telefonszám: +36 1 235 8800,
- bb) hívásfogadási idő (nyitvatartási idő): a hét egy munkanapján (hétfőn) 8 órától 20 óráig, minden más munkanapon pedig 8 órától 16 óráig.

2. Írásbeli panasz

a) személyesen vagy más által átadott irat útján;

b) postai úton (levelezési cím: H-1461 Budapest, Pf.: 320);

c) telefaxon (telefaxszám: +36-1-235-2040);

d) elektronikus levélben az írásbeli panaszt folyamatosan (elektronikus levelezési cím: client.service.hu@ingbank.com, üzemzavar esetén: bank.info.hu@ingbank.com) fogadja.

Az ING Bank - panasz bejelentéséhez szükséges – további elérhetőségeit a Szabályzat mellékletei tartalmazzák.

A panaszt az ING Bank minden esetben nyilvántartásba veszi. Különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt.

3. Az ügyfél panaszos a panaszügyben eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén az ING Bank vizsgálja a benyújtási jogosultságot. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában az ING Bank közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében. A benyújtási jogosultság megállapítására alkalmatlan módon történő benyújtás esetén az ING Bank kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.

II. A panasz kivizsgálása

Az ING Bank a panaszokat teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Az ING Bank a panasz kivizsgálását és azzal kapcsolatos döntését az általa vállalt határidőn belül teljesíti, a jogszabályban előírt határidőkre figyelemmel. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről tájékoztatja az ügyfelet az indok pontos megjelölésével.

A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vesz részt az ING Bank azon alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

A panaszügyintézés nyelve a magyar, a panaszos kérése esetén az angol.

Az ING Bank a beérkezett panaszokat az általa meghatározott, de egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben, valamennyi panaszügy-intézési szakaszban követhetően kezeli és tartja nyilván.

Az ING Bank a panaszügyintézés áttekinthetősége érdekében az ügyfelek panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a panaszokat és azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedéseket tartalmazó nyilvántartás vezetésének szabályairól belső panaszkezelési szabályzatot készített. Az ING Bank ebben a belső panaszkezelési szabályzatában a panaszügyintézés minden lényeges feltételére kitér. A panaszkezelés rendszerét és folyamatát az ING Bank a belső szabályzatában úgy határozza meg, hogy abban a panasz elbírálásával kapcsolatos egyes feladat- és felelősségi körök, valamint a döntési jogkörök egyértelműen meghatározásra kerülnek. A panaszkezelési eljárásban egyértelműen azonosíthatók az egyes eljárési szakaszok, illetve a felelős személyek.

1. Szóbeli panasz

- 1.1. A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Az ING Bank a telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az ING Bank jegyzőkönyvet vesz fel.
- 1.2. Telefonon történő panaszkezelés esetén az ING Bank és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt az ING Bank hangfelvétellel rögzíti. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.
- 1.3. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályokkal összhangban, az adatbiztonság elvének megvalósulását elősegítő technikai és szervezési intézkedések biztosításával.
- 1.4. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá tizenöt napon belül térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.
- 1.5. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, az ING Bank a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról - a **2. számú melléklet** szerinti formában - jegyzőkönyvet vesz fel.
- 1.6. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint kell eljárni. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 15 munkanapon belül megküldi az Ügyfélnek pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját, kivéve, ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a Bankon kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a Bank ideiglenes választ küld az Ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmi okait, valamint a végső határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap. A Bank az összes többi esetben a szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az Ügyfél részére. A jegyzőkönyv személyes átadása esetén a panaszos aláírásával ismeri el a jegyzőkönyv egy másolati példányának átvételét. Amennyiben ezt a panaszos megtagadja, úgy ezt, és az átadás megtörténtének tényét a Bank a jegyzőkönyvön rögzíti. A panaszról jegyzőkönyv (akár a **2. számú melléklet** szerinti, akár egyéb formátumban) készül abban az esetben is, ha a felek valamelyike annak kiállítását kéri.
- 1.7. Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:
 - a) az ügyfél neve;
 - b) az 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, tranzakció száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) az 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; és
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) az ING Bank neve és címe.

Az ING Bank a jegyzőkönyvet a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv egy másolati példányát átadja az ügyfélnek, egyéb esetekben a jegyzőkönyvet a panaszra adott válasz megküldésével egyidejűleg oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

2. Írásbeli panasz:

- 2.1. Az ING Bank az írásbeli panaszbejelentés céljára elérhetővé teszi a **3. számú melléklet** szerinti panaszbejelentő nyomtatványt (a továbbiakban: Panaszbejelentő) az ügyfélfogadásra alkalmas helyiségekben, illetve Interneten keresztül is.

A pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén, az ING Bank az indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 15 munkanapon belül megküldi az Ügyfélnek, kivéve, ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a Bankon kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a Bank ideiglenes választ küld az Ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmi okait, valamint a végső határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap. A Bank az összes többi esetben az írásbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az Ügyfélnek. Az ING Bank a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

Ha a határozat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismerteti.

Az ING 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. Az ING 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 pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

Az ING Bank a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés

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

A fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy

- i. a fenti a) pont esetében a IV. pont 1. a) pontjában meghatározott elérhetőségen a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat;
- ii. a fenti b) pont esetében a fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Banknál a IV. pont 1. b) pontjában meghatározott elérhetőségen;

Ha az ING Bank álláspontja szerint a panasz a fenti bekezdésnek az a), és a b) pontját is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatnia kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe, és ennek megfelelően panasz mely részével kihez fordulhat.

Az ING Bank a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz fenti a) és b) pont alapján történő elutasítása esetén tájékoztatja, hogy panaszával bírósághoz, a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához, vagy a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhat, amennyiben a

Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül. Az ING Bank az elutasító döntésében feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, telefonszámát, tájékoztatja e fogyasztót arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot, megadja a Magyar Nemzeti Bank levelezési címét, telefonszámát, valamint a Magyar Nemzeti Bank honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, illetve a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok (a továbbiakban: MNB formanyomtatványok) elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségét is. Az ING Bank továbbá jól látható módon tájékoztatást ad arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen MNB formanyomtatványok (többek közt a Pénzügyi Békéltető Testület által készített, az ING rendelkezésére bocsátott kérelem nyomtatvány) ING Bank általi költségmentes megküldését is. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell az MNB formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló telefonszámot, e-mail elérhetőséget és az ING Bank postai címét is. Az ING Bank a fogyasztó ilyen tartalmú külön kérése esetén az MNB formanyomtatványokat - a rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton - költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

A fogyasztónak nem minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén az ING Bank tájékoztatja, hogy panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

Az ING Bank a fenti bekezdésekben foglalt tájékoztatást figyelemfelhívásra alkalmas módon teszi meg. Az ING Bank válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

III. A panasszal kapcsolatos adatkezelési szabályai

1. Az ING 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 (ING Bank által nyújtott) termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) ügyfél igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, mely az ING Banknál nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás; és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához az ING Banknak az ügyfélnél rendelkezésre álló további – így különösen az ügyfél azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnal kapcsolatos – információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

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:

1. Az ING Bank az ügyfél részére a panaszkezeléssel összefüggésben a vonatkozó jogszabályban foglaltak szerint ad tájékoztatást, és ennek során egyszerű nyelvezetet használ. Szóbeli panasz esetén – ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy az nem vezet eredményre – az ING Bank köteles az ügyféllel közölni a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A panaszügyintézés keretében alkalmazott nyomtatványok tartalmi és formai elemeit a jelen Szabályzat **2. számú mellékletét** képező „**Jegyzőkönyv**” elnevezésű nyomtatvány, a **3. számú mellékletét** képező „**Panaszbejelentő**” elnevezésű nyomtatvány, a **4. számú mellékletét** képező „**Bank válasza**” elnevezésű nyomtatvány, valamint az MNB formanyomtatványok tartalmazzák. Az ING Bank a fentiekől függetlenül a válaszát a 4. számú melléklet szerinti nyomtatványon, vagy általa választott tartalmú és formátumú válaszlévként is megküldheti a panaszosnak.

Az ING Bank továbbá lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához – a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett – formanyomtatványt alkalmazzon. Az ING Bank a honlapján az ügyfelek számára elérhetővé teszi a formanyomtatványt. Az ING Bank köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 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: 06-80-203-776, e-mail: pbt@mbn.hu);
 - b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (levelezési címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mbn.hu);
 - c) bíróság.
2. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.
 3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte 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.
 4. A panasz elintézéséhez szükséges, az ügyfél személyes adatainak kezelésével kapcsolatos tájékoztatást az alábbi elérhetőségen <https://www.ingbank.hu/hu/koezzetetelek/adatvedelmi-nyilatkozat> található adatkezelési tájékoztató tartalmazza.

V. A panasz nyilvántartása

1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni. 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 panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát..
2. A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni. Az ING Bank a panaszt és az arra adott választ az MNB kérésére bemutatja.

Az ING Bank a panaszkezeléssel összefüggő nyilvántartását úgy köteles kialakítani, hogy abból a válaszadási határidő és annak betartása egyértelműen megállapítható legyen. A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy az ING Bank

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

Az ING Bank a nyilvántartást saját számítógépes rendszereiben, elektronikus úton vezeti. Az ING Bank biztosítja a nyilvántartásban található adatok biztonságát, és védelmét, valamint hogy azokhoz csak az arra jogosult személyek rendelkezzenek hozzáféréssel.

Az ING Bank a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen egyedi panaszügy azonosítására, panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése. Az ING Bank a panaszokról

meghatározott időközönként, de célszerűen legalább éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, üzletágakat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.

Az ING Bank panaszügyintézésel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

Jelen Szabályzat angol és magyar nyelven készült. A magyar és az angol változat közötti következetlenség vagy különbözőség esetén a magyar változat az irányadó.

Jelen Szabályzatot az ING Bank az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében kifüggeszti és a honlapján jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon közzéteszi.

Jelen Szabályzat az ING Bank korábban hatályos nyilvános Panaszkezelési Szabályzatainak egységes szerkezetű módosítása.

* * *

**AZ ING BANK N.V. MAGYARORSZÁGI FIÓKTELEPE
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATÁNAK 1. SZÁMÚ MELLÉKLETE
AZ ING BANK N.V. MAGYARORSZÁGI FIÓKTELEPE FŐBB ADATAI**

Hely:	Budapest
Hivatalos neve:	ING Bank N.V. Magyarországi Fióktelepe (amely az alapító képviselőjében jár el)
Székhely címe:	1068 Budapest, Dózsa György út 84/b.
Panaszügyintézés helye:	1068 Budapest, Dózsa György út 84/b.
Levelezési címe:	H-1461 Budapest, Pf.: 320
Alapító külföldi vállalkozás adatai:	ING Bank N.V. (holland jogszabályok alapján létrejött és létező társaság, amelynek székhelye Bijlmerplein 888, 1102 MG, Amszterdam, cégbejegyzés helye és száma: Amszterdami Kereskedelmi és Iparkamara Kereskedelmi Nyilvántartása, no. 33031431)
Felügyeleti hatóság:	Magyar Nemzeti Bank (H-1534 Budapest BKKP Pf. 777) De Nederlandsche Bank (Postbus 98, 1000 AB Amsterdam Westeinde 1, 1017 ZN, Hollandia)
Irányadó jog:	Magyar
Bíróság:	Pesti Központi Kerületi Bíróság/Fővárosi Törvényszék
Tőzsdei tagság:	Budapesti Értéktőzsde
Engedély:	Az engedélyezett tevékenységeket a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által kiadott 40468/4/2008. számú értesítés tartalmazza
Kommunikáció nyelve:	Magyar, angol
Weboldal címe:	www.ingcommercialbanking.hu
Elektronikus levelezési címe:	client.service.hu@ingbank.com üzemzavar esetén: bank.info.hu@ingbank.com
Értesítési kapcsolattartó:	Ügyfélszolgálati Osztályon dolgozó ügyfélszolgálati munkatársak
Egyéb elérhetőségek:	Telefonszám: +36 1 235 8800 Telefax: +36-1-235-2040
Általános alávetési nyilatkozat:	Az ING Bank N.V. Magyarországi Fióktelepe nem tett a Pénzügyi Békéltető Testület előtti általános alávetési nyilatkozatot.

**AZ ING BANK N.V. MAGYARORSZÁGI FIÓKTELEPE
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATÁNAK 2. SZÁMÚ MELLÉKLETE
JEGYZŐKÖNYV
SZÓBELI (SZEMÉLYESEN VAGY TELEFONON TETT) PANASZ ESETÉN**

BANK ROVATA!

Ügyfélcsoport megnevezése: Vállalati: ; Letétkezelési: ; FM ; EM ; lakossági (befektetési jegy) ; Egyéb lakossági: ¹

Ügyfél neve és székhelye/lakcíme: _____

Ügyfél levelezési címe: _____

Ügyfélszám: _____

Számlaszám: _____

Panasszal érintett szerződés száma: _____

Bejelentő neve (ha nem azonos az Ügyfél nevével): _____

Telefonszám: _____

Mobiltelefon szám: _____

E-mail cím: _____

Jegyzőkönyv iktatási száma: _____

Panasz előterjesztésének helye, ideje, módja: _____

Szóbeli panasz előterjesztésének módja: telefonon: , személyesen: ¹

Jegyzőkönyv felvételének indoka: panaszos a szóbeli panasz azonnali kezelésével nem ért egyet: , a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges: ¹, egyéb: _____

Panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön: _____

Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke: _____

A panasz azonnali kivizsgálása lehetséges: igen: , nem: ¹

Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, a panaszügyben intézkedésre, illetve döntésre jogosult panasszal kapcsolatos álláspontja: _____

Az ING Bank N.V. Magyarországi Fióktelepe (címe: 1068 Budapest, Dózsa György út 84/B.) a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc naptári napon belül megküldi a panaszosnak. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztó a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

Jelen jegyzőkönyv egy másolati példánya átadásra került a jelenlévő panaszos részére, azonban a panaszos az átvétel igazolását megtagadta: ^{1, 2}

KELT: hely: _____ idő: _____

ING Bank N.V. Magyarországi Fióktelepe részéről
a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása

A jegyzőkönyv egy másolati példányát átvettem:²

KELT: hely: _____ idő: _____

Panaszos aláírása

¹ A megfelelő rovat jellel történő kiválasztása!

² Szóbeli (személyesen tett) panasz esetén

**AZ ING BANK N.V. MAGYARORSZÁGI FIÓKTELEPE
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATÁNAK 4. SZÁMÚ MELLÉKLETE
BANK VÁLASZA**

Ügyfél

neve: _____

Ügyfél

székhelye,

lakcíme: _____

Ügyfélcsoport megnevezése: Vállalati ; Letétkezelési: ; FM ; EM ; lakossági (befektetési jegy) ; Egyéb lakossági: ³

Panaszbejelentő iktatási száma:

Panasz beérkezésének időpontja:

Panasz bejelentésének módja: szóban személyesen: , szóban telefonon: , írásban személyesen: , írásban más által: , írásban postai úton: , írásban telefaxon: , írásban elektronikus levélben: ¹

Szóbeli (személyesen, vagy telefonon tett) panasz esetén a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges volt: igen: , nem: ¹. Igen válasz esetén a panaszos a panasz helyszíni kezelésével egyetértett: igen: , nem: ¹.

Tisztelt Ügyfelünk!

AZING Bank N.V. (holland jog alatt létrehozott és működő társaság, amelynek székhelye: Bijlmerplein 888, 1102 MG. Amszterdam, cégbejegyzés helye és száma: az Amszterdami Kereskedelmi és Iparkamara Kereskedelmi Nyilvántartása, no. 33031431), amelynek mint alapítójának nevében és képviseletében az ING Bank N.V. Magyarországi Fióktelepe (székhely: H-1068 Budapest, Dózsa György út 84/B, cégbejegyzés helye és száma: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága: Cg.: 01-17-000547) mint pénzügyi fióktelep jár el a külföldi székhelyű vállalkozások magyarországi fióktelepeiről és kereskedelmi képviseleteiről szóló 1997. évi CXXXII. törvény 24. szakasza alapján, részére benyújtott fenti panaszát kivizsgáltuk, és azzal kapcsolatos döntésünkről, valamint álláspontunkról az alábbiakban tájékoztatjuk:

A panasz rövid leírása:

A panasz teljes körű kivizsgálásának eredménye, a panasszal kapcsolatos döntés:

A panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedés:

Indokolás / a panasz elutasítása esetén az elutasítás indoka (hivatkozás a vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat pontos szövegére, az ügyfélnek küldött elszámolásokra, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra):

³ A megfelelő rovat jellel történő kiválasztása!

Amennyiben Ön fogyasztónak minősülő ügyfél, úgy a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetére tájékoztatjuk, hogy a panasz és a panaszkezelés álláspontunk szerint:

- ¹ a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére,
- ¹ b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult.

Amennyiben Ön fogyasztónak minősülő ügyfél, úgy a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetére tájékoztatjuk, hogy:

- i) a fenti a) pont esetében a Pénzügyi Békéltető Testülethez (az alábbiakban meghatározott elérhetőségen: levelezési cím: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 06-80-203-776, e-mail: pbt@mn.b.hu); vagy a Polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat,
- ii) a b) pont esetében a fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál kezdeményezheti (az alábbiakban meghatározott elérhetőségen: levelezési cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mn.b.hu).
- iii) a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok (a továbbiakban: MNB formanyomtatványok) a honlapunkon és az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségünkben, valamint az MNB honlapján (<http://felugyelet.mn.b.hu/>) elérhető. A fogyasztó kérheti ezen MNB formanyomtatványok (többek közt a Pénzügyi Békéltető Testület által készített, az ING rendelkezésére bocsátott kérelem nyomtatvány) ING Bank általi költségmentes megküldését is elektronikus vagy amennyiben nem rendelkezik e-mail címmel, postai úton. Az MNB formanyomtatványok megküldésére vonatkozó igényét kérjük az alábbi elérhetőségek valamelyikén terjessze elő:
Postai úton: 1068 Budapest, Dózsa György út 84/B
E-mailen: client.service.hu@ingbank.com
Telefonon: +36 1 235 8800
- iv) Az ING Bank nem tett a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó általános alávetési nyilatkozatot.

Amennyiben - álláspontunk szerint - a panasz a fenti bekezdésnek az a) és a b) pontját is érinti, úgy tájékoztatjuk, hogy a panaszban foglaltak alábbi része az a) pont körébe: _____, illetve az alábbi _____ része a b) pont körébe tartozik: _____

ennek megfelelően panaszát adott részével a fentiek szerinti hatósághoz vagy szervhez fordulhat.

Amennyiben Ön fogyasztónak nem minősülő ügyfél, úgy a panasz elutasítása esetére tájékoztatjuk, hogy panaszával a Polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

Amennyiben Ön fogyasztó nyomatékosan felhívjuk figyelmét, hogy a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti. Az Ön panaszának elintézéséhez szükséges személyes adatainak kezelésével kapcsolatos tájékoztatást a következő címen érheti el: <https://www.ingbank.hu/hu/koezzetetelek/adatvedelmi-nyilatkozat>.

Budapest, _____

ING Bank N.V., melynek nevében és képviselésében az ING Bank N.V. Magyarországi Fióktelepe jár el