

## REGULATION ON HANDLING OF COMPLAINTS OF BANK OF CHINA (CEE) LTD.

2024. november 15. napjától hatályos, a módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt szöveg.

Updated version containing the amendments in a consolidated form, effective as from November 15, 2024.

A jelen Szabályzatot a Bank of China (CEE) Zrt. Vezetősége fogadta el. Jelen Szabályzatot a Bank panaszkezelési tevékenysége szabályozására alakítottuk ki. Kérjük, alaposan olvassa el, tekintettel arra, hogy a jelen Szabályzat lesz az irányadó az Ön és a Bank közötti esetleges panaszügyek vonatkozásában. A jelen Szabályzattal kapcsolatos bármely kérdése esetén szívesen állunk rendelkezésére.

This Regulation has been adopted by the Management of Bank of China (CEE) Ltd. This Regulation sets out the rules of the compliant handling management carried out by the Bank. Please, read it carefully since you will be legally bound by it when you might submit us any compliant. If there is anything that you do not understand in this Regulation, we are pleased to be at your disposal.

## I. Bevezető rendelkezések

### 1. A Panaszkezelési Szabályzat célja

A Bank of China (CEE) Zrt. (H-1051 Budapest, József nádor tér 7., a továbbiakban: a **Bank**) a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) 288. § alapján, továbbá a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (a Bszt.) 121. §-a, a Bizottság (EU) 2017/565 felhatalmazáson alapuló rendelete, valamint az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII.20.) MNB rendelet alapján, az Ügyfelek panaszainak egységes szabályok szerint történő kezelése, kivizsgálása és nyilvántartása érdekében, valamint az Ügyfelek magas szintű kiszolgálása céljából készítette el a jelen Panaszkezelési Szabályzatát (a továbbiakban: a Szabályzat).

A Bank a panaszok kezelése során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a fogyasztói jogvita kialakulását.

A Bank jelen Szabályzatát az ügyfélforgalom számára nyitva álló helységében jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon, valamint honlapjának nyitó oldalán, külön panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt közzéteszi.

### 2. Fogalmak

- a) *Fogyasztó*: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

## I Introduction

### 1 The object of the Regulation on Handling of Complaints

According to the Section 288 of the Act CCXXXVII of 2013 on credit institutions and financial enterprises, and to the Section 121 of the Act CXXXVIII of 2007 on the investment firms and commodity dealers and on the regulation governing their activities (hereinafter: the ISA), the Commission Delegated Regulation 2017/565/EU, as well as the MNB Decree 66/2021. (XII.20.) on the detailed rules of the form and method of handling of complaints of certain financial institutions, Bank of China (CEE) Ltd. (H-1051 Budapest, József nádor tér 7.) (hereinafter: the **Bank**) prepared the present Regulation on Handling of Complaints (hereinafter: the Regulation) in order to manage, investigate and record the customers' complaint under uniform conditions and furthermore to provide high quality customer service.

During the handling of complaints, the Bank acts in a way to avoid - insofar as possible under the given the circumstances - the occurrence of the legal dispute with a consumer.

The Bank shall make available this Regulation in its premise open for customers on a clearly visible and eye-catching way, and on the opening page of its website under a separated menu point related to complaint handling.

### 2 Definitions

- a) *Consumer* shall mean natural person proceeding for purposes falling outside his individual occupation and business

A Bank Fogyasztónak minősülő Ügyfél részére a Bszt. hatálya alá tartozó szolgáltatásokat nem nyújt.

- b) *MNB*: Magyar Nemzeti Bank, a Bank felügyeleti szerve.
- c) *Panasz*: a Panaszos által a Bank felé tett, a Bank tevékenységét, magatartását vagy mulasztását érintő – a szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével kapcsolatos, illetve a szerződés fennállása alatt, a Bank általi teljesítéssel, valamint a szerződés, megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő - kifogás. Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Banktól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.
- d) *Panaszos*: jellemzően a Bank Ügyfele, vagy más olyan természetes vagy jogi személy, vállalkozás illetve egyéb szervezet, aki/amely a Bank bármely szolgáltatását igénybe veszi, vagy valamely banki szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve a felsoroltak bármelyikének képviselője. A Bank a panaszkezelésre vonatkozó szabályokat alkalmazza arra a személyre is, aki szolgáltatás igénybevétele céljából kapcsolatba lép a Bankkal, de a Bank szolgáltatását nem veszi igénybe.
- e) *Ügyfél*: a Bank által nyújtott szolgáltatást, szolgáltatásokat igénybe vevő természetes, illetve jogi személy, vagy vállalkozás, egyéni vállalkozó, egyéni cég, egyesület, egyesülés, alapítvány, civil (társadalmi) szervezet.

## II. A Panasz kezelésének menete

### 3. A panasz bejelentésének módjai

activity.

The Bank shall not provide services under the ISA to Customer qualifying as Consumer.

- b) *MNB*: The National Bank of Hungary, the Bank's supervisory body.
- c) *Complaint*: All objections shall be considered a complaint, which the Compliant communicates to the Bank in respect of the activity, conduct or neglect of the Bank, prior to concluding of a contract or regarding the negotiating of contract, or the Bank's fulfillment during the term of the contract, in connection with the termination of the contract, or following thereto. Any requests submitted to the Bank by the Customer for general information, opinion or standpoint shall not be considered as a complaint.
- d) *Complainant*: Typically, the bank's Customers, or any other natural or legal person, company or other organization for who / which the Bank provides any of its services or who / which is the addressee of any information or offer related to the Bank's services or the representative of the above listed persons. The Bank applies the complaint management rules also to the person who contacts the Bank, but finally does not use the Bank's service.
- e) *Customer*: Natural or legal person, business party, private entrepreneur, sole proprietorship, association, groupings, foundation, civil (non-governmental) organization using the service, services of the Bank.

## II Sequence of complaint handling

### 3. Means of reporting a complaint

3.1. A Bank biztosítja, hogy a Panaszosnak a Bank termékeivel, szolgáltatásaival illetve az üzleti tevékenysége során tanúsított eljárásával kapcsolatban megfogalmazott egyértelmű igényt tartalmazó kifogását kivizsgálja.

3.2. Panasz mind szóban, mind írásban megtehető.

3.2.1. Szóbeli panasz:

- a) személyesen: a Bank ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében: József nádor téri Bankfiók (1051 Budapest, József nádor tér 5-6.) nyitvatartási időben (munkanapon 9 órától 16 óráig<sup>1</sup>);
- b) telefonon: a +36 1 4299 252 és +36 1 4299 253 telefonszámokon,
  - munkanapokon (szerda kivételével): 9 órától 16 óráig,
  - szerdai napokon: 8 órától 20 óráig.

3.2.2. Írásbeli panasz:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján,
- b) postai úton (1051 Budapest, József nádor tér 7.)
- c) telefaxon (+361/429-9202),
- d) elektronikus levélben ([banking.hu@bankofchina.com](mailto:banking.hu@bankofchina.com))

3.3. A Bank a hatékony ügyintézés érdekében az írásbeli panaszok felvételére az MNB által közzétett Panaszbejelentő Nyomtatvány használatát javasolja az Ügyfeleinek, amely egyrészt jelen Szabályzat I. sz. mellékletét képezi, másrészt mind a Bank bankfiókjában elérhető, mind a Bank honlapjáról letölthető. A Bank az ettől eltérő formában benyújtott

3.1 The Bank assures of investigating the Complainant's objections containing clear demands related to the Bank's products or services or to the Bank's or its conduct carrying out through its business activity.

3.2 Complaints can be submitted to the Bank verbally or in writing.

3.2.1 Verbal complaint

- a) personally: in the client service area of the Bank's branch: József nádor square Branch (1051 Budapest, József nádor tér 5-6.) during its opening hours: every working day from 9 a.m. until 4 p.m.;
- b) by phone: phone number: +36 1 4299 252 or +36 1 4299 253 open for calls (opening hours):
  - on working days from 8 a.m. until 4 p.m. (excluding on Wednesday)
  - on Wednesdays from 8 a.m. until 8 p.m.

3.2.2 Written complaint

- a) personally or by a letter delivered by a third party
- b) By post (1051 Budapest, József nádor tér 7.)
- c) by fax (+361/429-9202),
- d) by e-mail ([banking.hu@bankofchina.com](mailto:banking.hu@bankofchina.com))

3.3 For reasons of good administration the Bank recommends the use of the Compliant Reporting Form published by MNB for the recording of written complaints to its Customers. This form on the one hand is annexed to this Regulation (Annex I) and on the other hand it is available in the public premises of the Bank and can be downloaded

<sup>1</sup> Javasoljuk, hogy minden esetben előzetesen tájékozódjon a fióki nyitvatartási időről. / Please always check the actual business hours of the branch.

panaszt is befogadja. Az írásbeli panasz érvényessége kelleke az Ügyfél aláírása.

3.4. Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Amennyiben az Ügyfél nevében képviselő vagy meghatalmazott jár el, úgy a Bank vizsgálja a képviseleti jogosultságot. A Bank által alkalmazni javasolt meghatalmazás minta mind a Bank bankfiókjában elérhető, mind pedig a Bank honlapjáról letölthető.

3.5. A panasz elbírálásához szükséges, hogy az írásban panaszt tevő Ügyfél törekedjen a panaszát a következők szerint megadni:

- a) a konkrét ügy pontos leírása,
- b) több kifogás esetén az egyes kifogások és a hozzájuk tartozó indokok elkülönített rögzítése,
- c) a határozott ügyféligény megjelölése,
- d) a kifogást alátámasztó dokumentumok bemutatása, másolat készítése,
- e) a panasz esetleges előzményeinek megadása.

3.6 A Bank ezúton nyújt tájékoztatást Ügyfeleinek arról, hogy ügyfélkommunikáció érdekében zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszert nem működtet.

#### 4. A panasz kivizsgálása

4.1. A Bank a panaszt teljes körűen kivizsgálja. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért a Bank által külön díj nem számolható fel.

from the Bank's website. The Bank shall also accept complaints submitted in a different form. The written complaint is valid only if signed by Customer.

3.4 The Customer may proceed through a proxy holder too. If the Customer proceeds through a proxy holder, the power of attorney shall be executed as a notarial document or full probative force private document. If a representative or a proxy acts on behalf of the Customer, the Bank shall examine the power of representation. The sample power of attorney suggested to be used by the Bank is available both in the Bank's branch and downloadable from its website.

3.5 It is necessary for the considering of the written complaint that the Complainant should strive for submitting his complaint as follows:

- a) the exact descriptions of the specific case,
- b) in case of more objections each objections and the reasons thereto should be recorded separately,
- c) specifying the exact demand of the Customer,
- d) submitting, copying of the documents that confirm the objections,
- e) specifying the possible history or background of the complaint.

3.6 The Bank hereby informs its Customers that the Bank does not operate a closed, automatic logging system protected against unauthorised alternation.

#### 4 Investigation of a complaint

4.1 The Bank investigates the entire complaint. The investigation of the complaint is free of charge; the Bank may not charge a separate fee for that.

4.2. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Amennyiben a Bank és az Ügyfél nem állapodtak meg eltérően, a panaszkezelés nyelve a magyar és az angol.

#### 4.3. Szóbeli panasz:

4.3.1. A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. A Bank a telefonon közölt szóbeli panasz esetén biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli (5 percen belüli élőhangos bejelentkezés) hívásfogadást és ügyintézését. A Bank az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Bank jegyzőkönyvet vesz fel.

A Bank – a telefonon közölt szóbeli panasz esetén – a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik. Ez esetben a Bank az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja.

4.3.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül, illetve a hangfelvétel visszahallgatásához, valamint a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv vagy a hangfelvételtől készített másolat rendelkezésre bocsátására vonatkozó jogáról, valamint ezek iránti kérelem előterjesztésének módjáról.

4.3.3. Az Ügyfél kérésére a Bank biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá

4.2 The investigation takes place considering all relevant circumstances.

Unless otherwise agreed by the Customer and the Bank, the languages of the complaint management are the Hungarian and the English.

#### 4.3 Verbal complaint

4.3.1 Verbal complaints (including complaints submitted personally or by phone) must be immediately examined and resolved, if possible. In case of a complaint made through telephone, the Bank shall assure of receiving the call and its administration within a reasonable waiting period (personally receiving the call within 5 minutes). For the interest of logging in by its customer service manager the Bank shall conduct as reasonably as can be expected under the given circumstances. If the complaint cannot be examined immediately, the Bank draws up the minutes of the complaint.

The Bank, in case of verbal complaints submitted by phone, may comply with the obligation of immediate investigation, if the verbal complaint is received by a recorded line. In such case, the Bank shall recall the customer by using a recorded line for the substantive complaint handling no later than the following working day from the receipt of the complaint.

4.3.2 In case of a verbal complaint submitted by phone, the Customer shall be notified that a record of the conversation is made, his/her right to hear the sound recording, the right to provide a certified minutes or a copy of the sound recording, and the way how to apply for these.

4.3.3 Upon the Customer's request, the Bank shall ensure the re-listening of the audio

tértésmentesen, - kérésének megfelelően - huszonöt (25) napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

4.3.4. Ha az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Bank a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén rendelkezésre bocsátja a panasz azonosítására szolgáló adatokat. 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.

4.3.5. 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) a panasszal érintett szolgáltató (a Bank) neve és címe,
- e) az Ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- g) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy(ek) és az Ügyfél aláírása,
- i) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- j) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és a Panaszos aláírása.

record, moreover – according to the customer’s request - it shall provide the certified minutes of the audio record or the copy of the audio record free of charge within twenty-five (25) days.

4.3.4 If the Customer does not agree with the handling of the verbal complaint, the Bank draws up a minute containing the complaint and the Bank’s position thereon, and in case of complaint submitted by phone provides the data necessary to identify the complaint. In case of verbal complaint submitted personally, the Bank shall hand over one copy of the minutes to the Customer, and on the other hand, in case of verbal complaint submitted over phone, the Bank shall deliver the copy of the minutes to the Customer, simultaneously with the answer to the complaint.

4.3.5 If the laws prescribes the execution of a minutes, it contains at least the following:

- a) name of the Customer,
- b) address, official seat of the Customer or mailing address if necessary,
- c) date, place and form of submission of the complaint,
- d) the name and address of the service provider (the Bank) affected by the complaint,
- e) detailed description of the complaint, separately listing the items related to the complaint in order to have all objections listed in the complaint completely investigated,
- f) the contract number affected by the complaint, customer number depending on the case,
- g) the list of documents, papers and other evidences presented by the Customer,
- h) if the prompt investigation of the complaint is impossible, the signature of person recording the minutes and signature of the Customer (except for verbal complaints presented through phone), and
- i) place and date of the record of the minutes, and

- j) in case of complaint submitted personally, the signature of the person recording the complaint and the Complainant's signature.

A szóbeli panasz felvételét követően a Bank tájékoztatja a Panaszost a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység és a panaszkezelési szabályzat elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a Bank a 4.4. pontban foglalt határidőn belül küldi meg a Panaszosnak.

#### 4.4. Írásbeli panasz:

4.4.1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén közlésétől számított 15 munkanapon belül kell megküldeni az Ügyfélnek.

4.4.2. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a Bankon kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a Bank haladéktalanul ideiglenes választ küld az Ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor ebben az esetben sem későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

Jelen szabályzat alkalmazásában a pénzforgalommal összefüggésben használt munkanap alatt az a nap értendő, amelyen a Bank a fizetési művelet teljesítése céljából nyitva tart.

Az elektronikus úton előterjesztett panaszok esetén a panasz beérkezéséről a Bank visszaigazolást küld, és tájékoztatja az

After having the verbal complaint received, the Bank informs the Complainant about the function responsible for the examination of complaints and the availability of the complaint handling policy and, in case of a verbal complaint submitted by phone, provides information on the identification data of the complaint.

In case of complaints submitted orally and not investigated immediately, the Bank shall send its reasoned position to the Complainant within the deadline set forth by Article 4.4.

#### 4.4 Written complaint

4.4.1 The Bank shall send its reasoned point of view in connection with the written complaint to the Customer within 30 days, in case of the payment service related complaint within 15 business days from the receipt of the complaint.

4.4.2 If all elements of the payment service related complaint may not be answered by the Bank within 15 business days because of any reason beyond the Bank's control, the Bank shall send an interim reply to the Customer immediately, which includes the reasons for the delay and the deadline for the final reply. However, the deadline for sending the final reply shall not be later than the 35<sup>th</sup> business day following the receipt of the complaint.

Within the meaning of this regulation in case of complaints relating to payment services business day shall mean a day on which the Bank is open for business as required for the execution of a payment transaction.

In case of complaints submitted via e-mail, the Bank sends an acknowledgement of receipt and informs the Customer on the data



Ügyfelet a panasz azonosítására szolgáló adatokról, valamint a panaszkezelés folyamatáról. used to identify the complaint and on the complaint handling procedure.

Amennyiben az Ügyfél a panaszát elektronikus úton terjeszti elő, azonban az elektronikus válaszadás jogszabályi feltételei nem állnak fenn, a Bank elektronikus úton tájékoztatja az Ügyfelet, hogy válaszát postai úton küldi meg. If the Customer submits his/her complaint via e-mail, but the legal conditions for answering it via e-mail does not exist, the Bank shall inform the Customer via e-mail that the answer will be sent by post.

Írásban benyújtott panasz esetén az Ügyfél kérelmére, a Bank írásban tájékoztatást nyújt a panaszkezelés folyamatáról. In case of a written complaint at the request of the Customer the Bank shall provide information on the complaint handling procedure in writing.

4.5. Lehetséges, hogy Banknak a panasz kivizsgálása során további, kiegészítő információkra lesz szüksége az Ügyfél részéről. Ilyen esetekben az Ügyfél érdeke is – a panasz minél előbbi megválaszolásáért – hogy a Bank számára a szükséges információkat megadja. 4.5 During the course of the investigation of the complaint the Bank may need further additional information to be submitted by the Customer. In such cases the Customer's best interest is that the Customer submits all information needed by the Bank in order to it can be answered.

#### 4.6. A panasz kivizsgálásának folyamata 4.6 Sequence of the investigation of the complaint

4.6.1. A kifogás benyújtását követően a Bank elsődleges feladata annak az eldöntése, hogy a benyújtott kifogás jelen Szabályzat szerinti panasznak minősül –e. 4.6.1 Following the submission of the objection, the Bank's primary obligation is to determine whether the submitted objection is considered as a complaint according to this Regulation.

4.6.2. Amennyiben a benyújtott kifogás panasznak minősül, úgy sor kerül annak regisztrációjára. 4.6.2 If the submitted objection is considered as a compliant, it will be registered.

4.6.3. A regisztráció után kezdődik meg a panasz érdemi kivizsgálása, az esetlegesen szükséges további információk, adatok, dokumentumok beszerzésével együtt. 4.6.3 Following registration, the complaint's investigation in merit is started together with the collection of further necessary information and data as well as documents.

4.6.4. Amennyiben valamennyi, az ügy érdemi kivizsgáláshoz szükséges információ a Bank rendelkezésére áll, úgy a vizsgálati szakasz végeztével sor kerül a döntéshozatalra, azaz a panasz elfogadására vagy részbeni elfogadására vagy elutasítására. 4.6.4 If all information that are necessary for the investigation of the case in merit are available for the Bank, then following investigation the decision will be made, namely the complaint will be accepted or partly accepted or refused.

4.6.5. A döntéshozatal befejezéseként a Bank elkészíti és megküldi az Ügyfélnek az érdemi választ a jogszabály által meghatározott illetve az Ügyfél által kért közzéadási formában.

A Bank – a rendelkezésre álló információk alapján – a panasz kézhezvételétől számított 30 napon belül, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén 15 munkanapon belül, mindenkor indokolással ellátott választ küld a Panaszosnak.

4.6.6 A Bank tájékoztatja a Panaszost, hogy a Bank panaszok kivizsgálásáért felelős szervezeti funkciója a Legal and Compliance Osztály, amelynek elérhetősége:

legal.compliance.hu@bankofchina.com

4.6.5 Finishing the decision-making the Bank prepares and delivers its answer on the merit in a form which is compliant with the law and the way of communication requested by the Customer.

The Bank – based on the available information – communicates its position relating to the written complaint with explanation to the Complainant within 30 days of receipt of the complaint, in case of payment service related complaint within 15 business days of receipt of the complaint.

4.6.6 The Bank informs the Complainant, that the function responsible for the investigation of complaints is the Legal and Compliance function, contact detail:

legal.compliance.hu@bankofchina.com

## **5. A banki válasszal kapcsolatos követelmények**

5.1. 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, valamint a válasz – szükség szerint – tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. A Bank a választ közérthetően fogalmazza meg.

5.2. Az 5.1. pontban foglaltaktól eltérően, ha a Panaszos a korábban előterjesztett, a Bank által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő és a Bank a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevélre történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

## **5 Requirements regarding the Bank's answer**

5.1 Following investigation of the complaint the Bank shall deliver an answer to the Customer which includes in detail the outcome of the complete investigation of the complaint, the measures made for the settlement or solving of the complaint or the reason of the refusal of the complaint, and the answer, where appropriate, contains the accurate provisions of the general contractual term, and/or the regulation, or articles of association, relating to the complaint in question. The Bank answers the complaint in an understandable way.

5.2 In cases other than set forth by Article 5.1, if the Complainant repeats his/her/its complaint with the same content that has been refused by the Bank, and the Bank maintains its position, the Bank may fulfil its answering obligation by referring to the previous responding letter, and by providing the information applicable in case of refusal of a complaint.

### **III. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai**

6. A Bank a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az Ügyféltől (a Panaszostól):

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

7. A panaszt benyújtó Panaszos adatait a Bank a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások rendelkezéseinek megfelelően, különös tekintettel a Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, a GDPR) rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

### **IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség**

#### **8. Fogyasztó jogorvoslatról való tájékoztatása**

8.1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos, illetve a 15 munkanapos válaszadási határidő

### **III Data management rules concerning complaints**

6 The Bank may require in particular the following information, documents from the Customer (the Complainant):

- a) name;
- b) contract number, customer number;
- c) address, official seat, mailing address;
- d) phone number;
- e) method of notifications;
- f) product or service affected by the complaint;
- g) description and cause of the complaint;
- h) copy of documents in possession of Customer supporting the complaint which are not in possession of the Bank;
- i) valid power of attorney if the Customer acts through an attorney; and
- j) other data necessary to investigate, respond the complaint.

7 The particulars of the Complainant filing a complaint shall be processed by the Bank in accordance with the rules relating to the protection of personal data, particularly in accordance with the stipulations of the Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation, the GDPR).

### **IV Information providing duties regarding the complaint handling**

#### **8 Informing the Consumer about remedies**

8.1 In case of refusal of the complaint or failure in the keeping of the 30 days set forth by law, or 15 business days response

eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő Ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

**a) Magyar Nemzeti Bank pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálat:** (székhely: H-1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefonszám: +36-80/203-776, e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu), honlap: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására;

**b) A 8.2. pontban foglalt figyelmeztetés figyelembe vételével a Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT)** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén): székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., levelezési cím: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefonszám: +36-80/203-776, e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu), az ügyfélszolgálat címe: H-1112 Budapest, Krisztina krt. 6., a meghallgatások helyszíne: 1133 Budapest, Váci út 76., honlap: <https://www.mnb.hu/bekeltetes>;

**c) bírósághoz.**

8.2. A PBT eljáró tanácsa a Felek által kötött egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot.

A Bank jelen Szabályzatában tájékoztatja a fogyasztónak minősülő Ügyfelet arról, hogy

deadline stipulated by law, Customers qualifying as a consumer may turn to the following bodies:

**a) Contact center of the National Bank of Hungary for receiving inquiries with consumer protection relevance** (head of seat: H-1122 Budapest, Krisztina krt. 6., mailing address: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telephone: +36-80/203-776, e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu), website: [www.mnb.hu/fogyasztovedelem](http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem)) in order to examine the consumer protection related provisions of the Act on the National Bank of Hungary;

**b) Considering the notice made in Article 8.2., Financial Mediation Board (PBT)** (in case of a legal dispute regarding the concluding, validity, legal effects and termination, breach and legal consequences of a breach of the contract) (head of seat: 1013, Budapest, Krisztina krt. 55., mailing address: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telephone: +36-80/203-776, e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu), address of the customer service center: H-H-1112 Budapest, Krisztina krt. 6., place of hearings: H-1133 Budapest, Váci út 76., webpage: <https://www.mnb.hu/bekeltetes>;

**c) court.**

8.2 In the absence of compromise of the Parties, the acting council of the PBT may make a binding resolution even if the service provider has not made a statement of submission, but the claim is grounded and the claim of the Customer qualifying as consumer customer intended to be enforced does not exceed one million Hungarian forint - neither in the application, nor when making the binding decision.

In this Rules the Bank informs its consumer Customers that the Bank has not made a

nem tett általános alávetési nyilatkozatot a PBT felé. Azaz, a Bank nem vállalja, hogy a PBT eljárásának és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak általános jelleggel aláveti magát. Azonban, a Bank eseti alávetési nyilatkozattal, a kérelem ismeretében, adott ügyre vonatkozóan alávetetheti magát a PBT eljárásának, és egyezség hiányában a kötelezést tartalmazó határozatának. Továbbá jogszabály kötelező rendelkezése esetén a PBT kötelezést tartalmazó határozata akkor is kötelezi a Bankot, ha nem tett általános vagy egyedi alávetési nyilatkozatot<sup>2</sup>.

8.3. A Bank a panaszt elutasító döntésében figyelemfelhívásra alkalmas módon feltünteti, hogy az Ügyfél a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Banknál 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, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül. A Bank egyúttal tájékoztatja a Fogyasztót arról, hogy tett-e alávetési nyilatkozatot<sup>3</sup>, egyúttal tájékoztatja a Fogyasztót a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyéről, telefonos és internetes elérhetőségéről, valamint a levelezési címéről, továbbá a Magyar Nemzeti Bank pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatának levelezési címéről, telefonszámáról. Továbbá a Bank – a Fogyasztó külön kérésére – költségmentesen megküldi a Fogyasztó részére a Pénzügyi Békéltető Testület valamint a Magyar

general statement of submission to the PBT. I.e., the Bank has not undertaken to submit itself with general effect to the proceedings or (in case no compromise is reached by the parties) the resolution of the PBT. However, on a case-by-case bases, the Bank may submit itself to the proceeding of and (in case no compromise is reached by the parties) the resolution of the PBT. Moreover, in case a mandatory provision of law so provides, PBT's resolution will be binding upon the Bank, even if the Bank has not submitted itself, whether with general effect or on case-by-case basis, to such proceeding<sup>2</sup>.

8.3 In the event of negative decision on the complaint, the Bank shall indicate in an eye-catching way that in the event of infringement of consumer protection provisions set out in Act CXXXIX of 2013 on the National Bank of Hungary, the Customer may initiate a proceeding for the protection of consumers' interest, or in the event of a dispute arisen in connection with the conclusion, the validity, the legal effect and the termination of the contract, as well as in connection with the breach of the contract and its legal effects, the Customer may initiate a dispute before court, or may refer the matter to the Financial Mediation Board, provided that the Customer is considered as a consumer customer on the basis of those rules of procedure of the Financial Mediation Board. The Bank shall at the same time inform the Consumer that whether a standard statement of submission was made by the Bank<sup>3</sup>, and shall inform the consumer customer about the seat, the telephone and internet contact, as well as well as about the mailing address of the Financial Mediation Board, further the mailing address and the phone number of the contact center of the National Bank of Hungary for receiving inquiries with consumer protection relevance.

<sup>2</sup> Például az elszámolási törvény (2014. évi XL.) valamint a kapcsolódó jogszabályok (2014. évi LXXVII törvény, 2014. évi XXXVIII. törvény) alapján az elszámolás teljesítésével, valamint a szerződés módosulásával kapcsolatos ügyekben. / E.g. in the cases relating to settlement or contract amendment based on the Settlement Act (Act XL of 2014) and Acts related thereto (Act LXXVII of 2014 and XXXVIII of 2014).

<sup>3</sup> A Bank a Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárások vonatkozásában általános alávetési nyilatkozatot nem tett. / A standard statement of submission was not made by the Bank.

Nemzeti Bank által készített kérelem nyomtatványt.

Furthermore, the Bank – if required expressly by the Consumer – shall send free of charge the application form elaborated by the Financial Mediation Board to the Consumer and the National Bank of Hungary.

8.4. A Bank jelen szabályzatban, valamint a panasz elutasításakor külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő Ügyfelet arról, hogy a 8.1. pontban meghatározott esetben a Banktól a PBT, illetve a Magyar Nemzeti Bank előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem (nyomtatvány) költségmentes megküldését az alábbi e-mail címen illetve postai címen kérheti:

8.4 The Bank in this regulation, and when refusing the complaint as well informs the Customer qualifying as consumer that in case specified in Article 8.1 he/she may ask the Bank to send the application form for initiation of proceeding before the PBT or the National Bank of Hungary free of charge on the following e-mail address or mailing address:

E-mail cím: [banking.hu@bankofchina.com](mailto:banking.hu@bankofchina.com)  
Postai cím: 1051 Budapest, József nádor tér 5-6.

E-mail: [banking.hu@bankofchina.com](mailto:banking.hu@bankofchina.com)  
Mailing address: 1051 Budapest, József nádor tér 5-6.

A Bank tájékoztatja a fogyasztónak minősülő Ügyfelet, hogy a hivatkozott kérelmek (nyomtatványok) a PBT és a Magyar Nemzeti Bank 8.1. pontban megjelölt honlapjain is elérhetőek.

The Bank informs the Customer qualifying as consumer that the referred application forms are available on the websites of the PBT and the National Bank of Hungary specified in Article 8.1.

## **9. Fogyasztónak nem minősülő Ügyfél jogorvoslatról való tájékoztatása**

## **9 Informing the non-consumer Customers about remedies**

A 8.1. pontban meghatározott esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezése érdekében a fogyasztónak nem minősülő Ügyfél bírósághoz fordulhat.

In a case specified in Article 8.1. the Customer not qualifying as a consumer may turn to the competent court in respect of the conclusion, the validity, the legal effect and the termination of the contract, as well as the breach of the contract and its legal effects.

## **V. A panasz nyilvántartása**

## **V Registration of the complaint**

10. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Bank nyilvántartást vezet.

10 Bank shall keep a registry of the complaints, and the measurements made for the settlement and resolving of them.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
- b) a panasz benyújtásának időpontját,

The register contains:

- a) description of the complaint, specification of the event or fact serving as a base for the complaint;
- b) date of presentation of the complaint;

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,</li> <li>d) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,</li> <li>e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>c) description of the measures made for the settlement or resolving, in case of refusal, the reason for that;</li> <li>d) deadline for fulfillment of measures and the person responsible for execution referred to in point c);</li> <li>e) date of the answer referring to the complaint</li> </ul> |
|---|--|

## 11. Megőrzési idők

## 11 Preservation Period

- |   |   |
|---|---|
| <p>11.1. A panaszt és az arra adott választ öt (5) évig meg kell őrizni.</p> <p>11.2. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt öt (5) évig meg kell őrizni.</p> <p>A 4.3.1 pont szerinti telefonos visszahívásról készült hangfelvételt egy (1) évig meg kell őrizni.</p> | <p>11.1 The complaint and its response must be preserved for a period of five (5) years.</p> <p>11.2 The audio recording of the complaints submitted by phone must be preserved for five (5) years.</p> <p>The audio recording of the recall in accordance with Article 4.3.1 must be preserved for one (1) year.</p> |
|---|---|

## VI. Záró rendelkezések

## VI Closing provisions

### 12. Hatályba lépés

### 12 Entering into force

- |   |  |
|---|--|
| <p>12.1. Jelen szabályzat felülvizsgált verziója <b>2024. november 15. napján</b> lép hatályba. Jelen Szabályzat eredeti verziója 2015. április 24-én lépett hatályba.</p> <p>12.2. Jelen Szabályzat eredeti verziójának hatályba lépésével a Bank of China (CEE) Zrt. Panaszkezelési Szabályzata (BOCH-RC-201504-01) hatályát veszítette és megszüntetésre került.</p> | <p>12.1 The present revised version of the Regulation enters into force as of <b>November 15, 2024</b>. The original version of the present Regulation entered into effect on 24<sup>th</sup> of April, 2015.</p> <p>12.2 By adopting the original version of this Regulation the Regulation on handling of complaints of Bank of China (CEE) Ltd. (BOCH-RC-201504-01) was repealed and cancelled.</p> |
|---|--|

**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.)  
BENYÚJTANDÓ PANASZ  
PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE**

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
<b>Név:</b>	

**Felek adatai**

Ügyfél	
<b>Név:</b>	
<b>Szerződésszám/ügyfélszám:</b>	
<b>Lakcím/székhely/levelezési cím:</b>	
<b>Telefonszám:</b>	
<b>Értesítés módja (levél, email):</b>	
<b>Csatolt dokumentumok</b> (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 az írásbeli panasz kézhezvételét követően 30 nap, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A szolgáltató általi végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.]

### **Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):**

### **Panasz oka:**

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

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:

**COMPLAINT TO BE PRESENTED TO A FINANCIAL ORGANIZATION  
(BANK, INSURANCE COMPANY, ETC.)  
FOR SETTLEMENT OF DISPUTES IN CONNECTION WITH A FINANCIAL SERVICE PROVIDER**

<b>Financial organization affected by the complaint</b>	
<b>Name:</b>	

**Data of parties**

<b>Customer</b>	
<b>Name:</b>	
<b>Contract No./Customer No.:</b>	
<b>Address/seat/ mailing address:</b>	
<b>Telephone No.:</b>	
<b>Means of notice (mail, e-mail):</b>	
<b>Attached documents</b> (e.g. invoice, contract, Power of Attorney of representative)	

**Venue of complaint handling (e.g. branch office, head office, official seat, intermediary):\***

--

\* in case of personal complaint

### III. Complaint and claim of Customer

**Date of submission of the complaint to the financial organization (in case of personal complaint):**

[It is expedient to send the complaint to the financial organization by registered postal mail and with service of acknowledgement of receipt. There is a 30 days period, while in case of a written complaint relating to payment services a 15 business days period after the receipt of the complaint for the organization affected by the complaint to investigate the case on its merits, and send to the customer its point of view regarding the complaint and measures taken accompanied with reasoning in writing. If all elements of the payment service related complaint may not be answered within 15 business days because of any reason beyond the service provider's control, the service provider sends an interim reply to the client, which includes the reasons for the delay and the deadline for the final reply. However, the deadline for sending the final reply may not be later than the 35<sup>th</sup> business day from receiving the complaint.]

**Service type affected by the complaint (e.g. housing loan, mandatory vehicle third-party insurance):**

**Reason of complaint:**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> No service has been provided                       | <input type="checkbox"/> Does not agree with the amendment of fee/cost/interest |
| <input type="checkbox"/> Not the proper service has been provided           | <input type="checkbox"/> Does not agree with incidental costs                   |
| <input type="checkbox"/> Service has been provided with delay               | <input type="checkbox"/> Does not agree with other contractual terms            |
| <input type="checkbox"/> Service has been provided not properly             | <input type="checkbox"/> Does not agree with amount of compensation             |
| <input type="checkbox"/> Service has been terminated                        | <input type="checkbox"/> Compensation has been refused                          |
| <input type="checkbox"/> Suffered damage                                    | <input type="checkbox"/> Not proper compensation has been provided              |
| <input type="checkbox"/> Not satisfied with circumstances of administration | <input type="checkbox"/> Termination of contract                                |
| <input type="checkbox"/> Erroneous information has been provided            | <input type="checkbox"/> Other complaint  |
| <input type="checkbox"/> Incomplete information has been provided           |   |

Description of other type of complaint:

**IV. Detailed description of complaint:**

**[Please register your objections separately, in order to have each of your objections included in your complaint investigated.]**

Date & place:

Signature: