

## Panasz bejelentési tájékoztató

Tisztelt Ügyfelünk!

Bankunk munkatársai mindent megtesznek annak érdekében, hogy Önt a lehető leghatékonyabban szolgálják ki, azonban időnként előfordulnak olyan helyzetek, amikor Ön és a Commerzbank Zrt. között véleményeltérés keletkezik. Célunk, hogy ezeket az eseteket a lehető legrövidebb időn belül és a leghatékonyabb módon orvosoljuk. Ennek érdekében megkérjük, hogy figyelmesen olvassa el az alábbi tájékoztatót, amely az esetleges bejelentésekkel, a panaszos ügyek kezelésével, valamint az eljárásukkal kapcsolatos tudnivalókat tartalmazza.

### 1. Mit tekintünk panasznak

Panasz a bank tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben Ön a bank eljárását kifogásolja, és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza. Panasz tehát az, amikor Ön úgy ítéli meg, hogy a bank szabálysértően nem kötött Önnel szerződést, illetve nem az Önnel kötött szerződésnek (írásbeli, szóbeli) megfelelően járt el, és így Önt sérelem érte.

### 2. Bejelentés módja

Ügyfeleink panaszait az alábbi módon nyújthatják be bankunkhoz:

- Személyesen bankunk központjában (1054 Budapest, Széchenyi rakpart 8.) munkaidő alatt, vagy valamennyi bankfiókunkban a nyitvatartási időn belül. (A bankfiókok nyitvatartási idejét, valamint elérhetőségeit megtalálja a [www.commerzbank.hu](http://www.commerzbank.hu) honlapunkon.);
- telefonon a 06-40-262-265-ös telefonszámon nyitvatartási idő alatt, valamint csütörtökönként hosszabbított nyitva tartással 17 és 20 óra között kizárólag a 374-8100-ás számon;
- faxon a 06-40-820-014-es központi faxszámon;
- e-mailen az [info.budapest@commerzbank.com](mailto:info.budapest@commerzbank.com) címen
- levélcímen a 1245 Budapest, Pf.: 1070-en.

### 3. A bejelentés formája

**Szóbeli** (személyesen és telefonon történt) panaszbejelentés esetén bankunk törekszik a reklamáció azonnali orvoslására. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezés érdekében a bank úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben elvárható. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a bejelentésről hangfelvétel készül, amelyet a bank 1 évig őriz meg. Az ügyfél kérésére a bank biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet. Amennyiben Ön nem ért egyet a panasz azonnali kezelésével, vagy a kapott válasszal, illetve a kapott választ nem fogadja el, bankunk köteles panaszát írásban rögzíteni, amelynek során a reklamációt felvevő ügyintéző kitölti az erre a célra rendszeresített Panaszbejelentő nyomtatványt. A formanyomtatvány kitöltését és aláírását követően az eredeti példány bankunkat, míg a másolati példányt Önt, mint a panasz benyújtóját illeti meg. Telefonon bejelentett panasz esetén, ugyanezen szabályok irányadóak azzal, hogy a Panaszbejelentő nyomtatvány másolati példányát a bejelentésére adott válaszukkal együtt megküldjük Önnek.

**Írásbeli** panaszt Önnek lehetőségében áll – elektronikus, vagy postai – levélben, vagy a már említett Panaszbejelentési nyomtatványon benyújtani, amely hozzáférhető bármelyik bankfiókunkban, valamint a [www.commerzbank.hu](http://www.commerzbank.hu) honlapunkon.

Panaszbejelentésének a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett formanyomtatványon is eleget tehet. Megtálalható:

[https://felugyelet.mnb.hu/data/cms2423342/Fogyasztoi\\_panasz\\_szolgaltatonak.pdf](https://felugyelet.mnb.hu/data/cms2423342/Fogyasztoi_panasz_szolgaltatonak.pdf)

Kérjük, panaszában minél pontosabban megjelölni szíveskedjen mindazon dokumentumokat, adatokat, információkat, ami alapján bankunknak a panasz kivizsgálása során Ön szerint el kell járnia.

Kérjük, hogy panaszbejelentése esetén szíveskedjék mellékelni a panaszhoz kapcsolódó dokumentumok másolatát, amennyiben rendelkezik ilyennel.

Abban az esetben, ha bankunk az Ön panaszát egészben vagy részben elismeri, az Ön által bejelentett követelést ennek megfelelően igyekszik rendezni. Amennyiben bankunk az Ön panaszát elutasítja, az elutasítás okát bankunk indokolni fogja.

A panasz benyújtására Önnek képviselő vagy meghatalmazott útján is lehetősége van. Ebben az esetben a bank megvizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet Önnek teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt (két tanúval ellátva, vagy cégszerűen aláírva) meghatalmazással kell igazolnia. A panasz bejelentésekor 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.).

#### 4. Válaszadás

Bankunk az írásbeli panaszokat a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb 30 napon belül vizsgálja ki, illetve válaszolja meg. Bankkártyás panaszok kivizsgálása hosszabb időt vehet igénybe a külső szereplők miatt. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért bankunk semmilyen díjat nem számít fel.

#### 5. Jogorvoslat

Amennyiben Ön a bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, bankunktól kérheti panaszának felülvizsgálatát. Abban az esetben, ha a válaszadási határidő eredménytelenül telt el, vagy Ön a bankunktól kapott választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy a felmerülő panaszát a Commerzbank Zrt. nem megfelelően kezelte, Önnek lehetősége van reklamációjával a Commerzbank Zrt.-től kapott választ csatolva:

- a) fogyasztóvédelmi rendelkezés megsértése esetén a Magyar Nemzeti Bankhoz

Levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777

Honlap: [www.mnb.hu](http://www.mnb.hu)

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

Ügyfélszolgálati telefonszám: 061-4899-100

- b) szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásával kapcsolatos jogvita esetén a

- Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT)

Levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172

Honlap: <http://www.mnb.hu/pbt>

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

Tel: 061-4899-100

- területileg illetékes Bírósághoz fordulnia.