

Commerzbank Zrt. Panaszkezelési tájékoztató (szabályzat)

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.

Jelen tájékoztatónk megfelel a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII.23.) MNB rendeletben, és a Magyar Nemzeti Bank a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló 13/2015. (X.16.) számú ajánlásában, valamint a 435/2016.(XII.16.) Korm.rendeletben foglaltaknak.

Mit tekintünk panasznak?

Önnek a Bank – a szerződéskötést megelőző, vagy a szerződéskötéssel kapcsolatos, szerződés fennállása alatti, a Bank részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása. 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.

I. A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasz:

a) személyesen

- Bankunk székhelyén (H-1054 Budapest, Széchenyi rkp. 8.) nyitvatartási idő alatt (www.commerzbank.hu), illetve
- valamennyi régióközpontunkban, kizárólag **előzetesen egyeztetett időpontban**

b) telefonon nyitvatartási idő alatt, valamint csütörtökönként hosszabbított nyitva tartással (20 óráig) a 374-8100 telefonszámon;

2. Írásbeli panasz:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján (az 1.a) pontban részletezett elérhetőségen,
- b) postai úton (levelezési cím: 1245 Budapest, Pf.: 1070),
- c) telefaxon a +36-76-502-557 központi számon,
- d) elektronikus levélben (info.budapest@commerzbank.com)

Írásbeli panaszát benyújthatja a Commerzbank Zrt. panaszbejelentő nyomtatványán, amely hozzáférhető honlapunkon

(https://www.commerzbank.hu/portal/media/corporatebanking/auslandsseiten/ungarn-informationen/englisch-/impressum-2/panaszbejelento_nyomtatvany.pdf)

vagy a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett formanyomtatványon

(<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>).

3. Ön eljárhat meghatalmazott útján is, ez esetben a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

II. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

1. Szóbeli panasz:

1.1. A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A Bank a telefonon közölt szóbeli panasz esetén biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézkést. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Bank jegyzőkönyvet vesz fel.

1.2. Ezúton is felhívjuk szíves figyelmét, hogy telefonon közölt szóbeli panasz esetén panaszáról hangfelvétel készül.

1.3. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt Bankunk 5 évig megőrzi.

1.4. Az Ön kérésére Bankunk biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen

rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

1.5. Ha Ön a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Bank a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

1.6. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén átadjuk, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt megküldjük Önnek. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott válasz megküldésére a közlést követő 30 naptári napon belül kerül sor.

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 száma, ügytől függően ügyfélszám
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) a panasszal érintett szolgáltató (Bank) neve és címe.

2. Írásbeli panasz:

2.1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb a panasz közlését követő 30 naptári napon belül, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapon belül küldjük meg Önnek. Ha a panaszra (annak jellegétől függetlenül) nem adható válasz a jogszabály által előírt 30 napon belül (kivéve pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz), a Bank tájékoztatni köteles Önt a késedelem okáról és amennyiben ez meghatározható, megadja a vizsgálat befejezésének várható időpontját is. Pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén, ha a panasz valamely eleme a Bankon kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a Bank ideiglenes választ küld Önnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

Önnek lehetősége van a panasz kivizsgálásának állásáról információt kérni.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Banknak az Önnél rendelkezésre álló további - így különösen az Ön azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnal kapcsolatos - információra van szüksége, a Bank haladéktalanul felveszi Önnel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

III. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

1. Felhívjuk figyelmét, hogy a Bank a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti Öntől:

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

2. 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. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén):

Levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172

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

E-mail: pbt@mnb.hu

Tel: 061-4899-100

b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ:

Levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777

Honlap: www.mnb.hu

E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Ügyfélszolgálati telefonszám: 061-4899-100

c) polgári perrendtartás szabályai szerint illetékes bíróság.

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

3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos 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.

V. A panasz nyilvántartása

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

A nyilvántartás tartalmazza:

a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,

b) a panasz benyújtásának időpontját,

c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,

d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,

e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

2. A panaszt és az arra adott választ öt évig megőrizzük.