

**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 46/2018.(XII.17.) 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 az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Bank a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

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

2. oldal

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

1.4. Az Ön kérésére Bankunk biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül, térítésmentesen rendelkezésre bocsátja – kérésének megfelelően – a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

1.5. Ha Ön a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Bank a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

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.

1.7. 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, az egyes panaszelemek 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) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,

h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és

i) a panasszal érintett szolgáltató (Bank) neve és címe.

1.8. Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontot a 2. pontban foglalt határidőn belül küldjük meg Önnek.

2. Írásbeli panasz:

2.1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással 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.

2.2. A Bank a panasszal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontot elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatormán) küldi meg, amennyiben a panasz az Ön által bejelentett és a Bank által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a Bank által üzemeltetett, kizárólag az Ön által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és Ön eltérően nem rendelkezik.

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, dokumentumokat 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,
i) a panasz alátámasztásához szükséges, az Ön birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Banknál 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 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):

Ügyfélszolgálat címe: H-1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levélcím: H-1525 Budapest Pf.: 172

Honlap: www.penzugyibekeltetotestulet.hu; <https://www.mnb.hu/bekeltetes>

E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Tel: +36-80-203-776

b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ:

Ügyfélszolgálat címe: H-1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777

Honlap: www.mnb.hu/fogyasztovedelem

E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Ügyfélszolgálati telefonszám: +36-80-203-776

c) polgári perrendtartás szabályai szerint illetékes 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 Magyar Nemzeti Bank 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 válaszelevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

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