

MERKANTIL BANK ZRT.
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA
ÁLTALÁNOS ÜZLETSZABÁLYZAT 3. SZÁMÚ MELLÉKLETE
Hatályos: 2023. június hónap 27. napjától

I.	Bevezető.....	2
II.	A panasz bejelentésének módjai.....	3
II.1.	Szóbeli panasz	3
II.2.	Írásbeli panasz	3
III.	A panasz kivizsgálása	3
III.1.	Szóbeli panasz	4
III.2.	Írásbeli panasza.....	5
IV.	Panaszbejelentés adattartalma	6
V.	Jogorvoslati lehetőség	7
VI.	Panaszbejelentések nyilvántartása	9

I. BEVEZETŐ

(1) A Merkantil Bank Zrt.¹

- a/ befogadnak minden – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés a Merkantil csoport részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – tevékenységüket, magatartásukat, mulasztásukat érintő kifogást (továbbiakban: panasz);
- b/ biztosítják, hogy ügyfelek panaszait szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhessék;
- c/ a panaszokat jellegük szerint nyilvántartásba veszik, teljes körűen kivizsgálják, kezelik és megválaszolják;
- d/ a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

(2) Az írásban történő bejelentést megkönnyítését szolgálta a szabályzat 1. sz. mellékletében található Panaszkezelési formanyomtatvány. A nyomtatvány által előre felkínált nyilatkozat minta szövegek a panasz leírását és a panaszos igényének megjelölését szolgálják. Célszerű ezek közül kiválasztania a legalkalmasabbat (akár többet is). A panaszok megválaszolását könnyíti, ha az Ügyfelek a kifogásaikat és azok indokait a panaszbeadványban lehetőség szerint elkülönítetten (minden kifogást külön azonosításra alkalmas módon) lényegretörően és felsorolásszerűen adják meg.

(3) A **Merkantil Bank felhívja ügyfelei figyelmét a Magyar Nemzeti Bank Fogyasztóvédelmi oldalára**, a panaszkezeléssel kapcsolatban ott található tájékoztatókra, továbbá a panaszkezelési formanyomtatványra: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>

¹ A Merkantil Car Zrt. a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága által 2018. szeptember hónap 27. napján meghozott Cg.01-10-044003/223. számú végzése szerint 2018.09.30-i hatállyal beolvadt a Merkantil Bank Zrt.-be. A beolvadás következtében a Merkantil Bank Zrt. a Merkantil Car Zrt. általános jogutódja, így 2018.10.01-jétől a Merkantil Car tevékenységével kapcsolatos panaszok fogadását, kezelését is a Merkantil Bank Zrt. végzi.

A Merkantil Ingatlan Lízing Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhelye: 1051 Budapest, József Attila u 8., cégjegyzékszám: Cg.01-10-044731, adószáma: 12797121-2-41) a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága által 2019. május hónap 14. napján meghozott Cg.01-10-044731/153. számú végzése szerint 2019.05.31-ei hatállyal beolvadt az OTP Ingatlanlízing Zártkörűen Működő Részvénytársaságba (székhelye: 1012 Budapest, Vérmező út 4., cégjegyzékszám: Cg.01-10-045229, adószáma: 13491196-2-41).

A beolvadás következtében a OTP Ingatlanlízing Zártkörűen Működő Részvénytársaság a Merkantil Ingatlan Lízing Zártkörűen Működő Részvénytársaság általános jogutódja, így a beolvadás időpontjától kezdődően a Merkantil Ingatlan Lízing Zártkörűen Működő Részvénytársaság tevékenységével kapcsolatos panaszok fogadását, kezelését is a OTP Ingatlanlízing Zártkörűen Működő Részvénytársaság végzi.

(4) Merkantil Bank a fentiekben ismertetett formanyomtatványon kívül egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is befogad.

(5) Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. (Meghatalmazás minta 2. sz. melléklet)

(6) A Merkantil Bank jelen szabályzatot a székhelyén működő ügyfélszolgálati ügyféltérben és honlapján (www.merkantil.hu) megjelenti.

(7) A panaszkezelés magyar nyelven történik.

II. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI

II.1. Szóbeli panasz

(8) Személyesen a társaság székhelyén működő ügyfélszolgálaton a nyitvatartási idő alatt:

a/ társaság székhelye: Budapest, V. ker. József Attila u. 8.

b/ nyitva tartás: hétfő – csütörtök: 8:00 – 15:45; péntek: 8:00 – 14:00

(9) Telefonos ügyfélszolgálaton keresztül:

a/ telefon: +36-1-268-6868

b/ A telefonos ügyfélszolgálaton keresztül a Merkantil Bank munkatársai hétfőtől szerdáig 7:45 és 16:30, csütörtökön 7:45 és 20:00, pénteken 7:45 és 14:50 között fogadják az ügyfelek panaszait, válaszolnak a kérdésekre.

II.2. Írásbeli panasz

(10) Az írásban tett panaszokat a Merkantil Bank Zrt. részére kell megküldeni:

a/ személyesen vagy más által átadott irat útján a társaság székhelyén működő ügyfélszolgálaton a nyitvatartási idő alatt;

b/ postai úton (levelezési cím: 1365 Budapest, Pf. 676);

c/ telefaxon (+36-1-268-6880);

d/ elektronikus levélben (e-mail: informacio@mail.merkantil.hu).

III. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

(11) A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat a Merkantil Bank nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

(12) Az ügyfél bejelentésében rendelkezhet arról, hogy a Merkantil Banktól milyen formában vár választ megkeresésére. A válasz kérhető hagyományos postai levél formájában vagy telefaxon keresztül.

(13) Amennyiben az ügyfél bejelentése több terméket, szolgáltatást, illetve területet érint, a Merkantil Bank a szükséges információk birtokában törekszik arra, hogy egy egységes levélben adjon választ a bejelentő minden panaszára és minden általa feltett kérdésre.

(14) A Merkantil Bank panaszkezeléssel foglalkozó munkatársai arra törekednek, hogy az ügyfélbejelentéseket minden körülményt figyelembe véve tekintsék át.

III.1. Szóbeli panasz

(15) A Merkantil Bank a szóbeli panaszt – a (18) bekezdésben meghatározott eltéréssel – azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

(16) A Merkantil 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. A Merkantil Bank a telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli az ügyféllel a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

(17) Amennyiben a bejelentés, panasz a szokásos ügyintézési idő alatt nem rendezhető, vagy az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Merkantil Bank a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek – a (23) bekezdésben foglaltakkal egyidejűleg – megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

(18) Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Merkantil Bank a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek – a (23) bekezdésben foglaltakkal egyidejűleg – megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

(19) Szóbeli panasz esetén – ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy az nem vezet eredményre – az ügyintéző az ügyféllel közölni a panasz azonosítására szolgáló adatokat, melyek a szerződés száma és a panasz bejelentésének időpontja, továbbá tájékoztatja az ügyfeleket, hogy a benyújtott panaszt, illetve az arról készült jegyzőkönyvet az Operatív Igazgatóságnak továbbítja.

(20) A panaszról készülő jegyzőkönyv a következő adatokat rögzíti:

- a/ az ügyfél neve;
- b/ az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c/ a panasszal érintett szerződés száma,
- d/ a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- e/ az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- 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;
- i/ a panasszal érintett Merkantil Bank neve és címe.

(21) Telefonon közölt bejelentés esetén azonosításra alkalmas adatok hiányában az ügyfél részére kizárólag általános tájékoztatás adható. (Pl.: üzletszabályzatok, általános szerződési feltételek, kondíciós listák, díjak, költségek, ... tartalmával kapcsolatban) A Merkantil Bank azonosítás hiányában az ügyfél számláival és szerződéseivel, azok meglétével kapcsolatban, illetve konkrét megbízásokra és tranzakciókra vonatkozóan adatot nem szolgáltat ki. Az ügyfélre, a számlá(k)ra vagy az ügylet(ek)re vonatkozóan a Merkantil Bank információt kizárólag az ügyfél vagy meghatalmazottja részére szolgáltat ki.

(22) A telefonos ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetésekről hangfelvétel készül, melynek hanganyagát a Merkantil Bank rögzíti, öt évig megőrzi. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen – kérésének megfelelően – huszonöt napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

III.2. Írásbeli panasz

(23) A Merkantil Bank az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon, pénzforgalmi szolgáltatásával összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapon belül megküldi az ügyfélnek.

(24) 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 végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

(25) A (23) és a (24) bekezdés alkalmazásában munkanap alatt a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló törvényben meghatározott munkanap értendő.

(26) Ha nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül, a Merkantil Bank tájékoztatja az ügyfelet a késedelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének, válaszadásának várható időpontját.

(27) Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Merkantil Banknak az ügyfélnél rendelkezésre álló további – így különösen az ügyfél azonosításához, a panasszal érintett jogvisztonnyal kapcsolatos – információra van szüksége, úgy haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azokat.

(28) A Merkantil Bank a panaszok kivizsgálását követően olyan választ ad, amelyben részletesen kitér a kifogás 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 Merkantil Bank a választ közérthetően fogalmazza meg.

(29) Az (28) bekezdéstől eltérően, ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a Merkantil Bank által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Merkantil Bank a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

(30) A Merkantil Bank a fogyasztónak² minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz

² *Fogyasztó*: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy. 46/2018 (XII.17.) MNB rendelet 1. § (2)

- a/ Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására, vagy
- b/ a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult.

(31) A Merkantil Bank a választ 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.

(32) A Merkantil Bank a panaszt és az arra adott választ a Pmt. 57.§ (1)³ bekezdése szerint az üzleti kapcsolat megszűnésétől, illetve az ügyleti megbízás teljesítésétől számított nyolc évig, szerződés létrejöttének meghiúsulása esetén öt évig őrzi meg, és azt a MNB kérésére bemutatja.

IV. PANASZBEJELENTÉS ADATTARTALMA

(33) A Merkantil Bank a bejelentés kivizsgáláshoz az alábbiakban felsorolt adatok, dokumentumok megadását kéri:

- a/ ügyfél neve;
- b/ ügyfél szerződésszáma, (továbbá gépjármű-finanszírozási szerződés esetén a gépjármű forgalmi rendszáma);
- c/ ügyfél állandó lakcíme, székhelye, és levelezési címe;
- d/ ha az ügyfél a választ telefax útján kívánja megkapni, akkor annak száma;
- e/ képviselő (meghatalmazott) neve (abban az esetben, ha az ügyfél képviselő útján nyújtja be panaszát);
- f/ panasz (több kifogás, panasz esetén a panaszokat és azok indokait a beadványban lehetőség szerint elkülönítetten (minden kifogást külön azonosításra alkalmas módon) lényegretörően és felsorolásszerűen)
 - fa/ panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
 - fb/ észlelésének időpontja,
 - fc/ ha volt korábbi hasonló panasz, akkor annak időpontja,
 - fd/ oka és annak leírása, kifejtése;
- g/ ügyfél igénye;
- h/ a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Merkantil Banknál nem áll rendelkezésre;

³ Pmt. 57. § (1) A szolgáltató – az általa vezetett nyilvántartásban – a 7–11. §-ban foglalt kötelezettség teljesítése során birtokába jutott személyes adatnak nem minősülő adatokat, beleértve az elektronikus azonosítás során birtokába jutott adatokat is, valamint minden egyéb, az üzleti kapcsolattal összefüggésben keletkezett adatot az üzleti kapcsolat megszűnésétől, illetve az ügyleti megbízás teljesítésétől számított nyolc évig köteles megőrizni.

- i/ meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- j/ a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

(34) A Merkantil Bank a panaszt benyújtó adatainak kezelésével kapcsolatos jogaira vonatkozóan – ideértve a jogorvoslati lehetőséget is – az Általános adatvédelmi tájékoztató és a „Panaszkezelésre vonatkozó kiegészítő Adatkezelési Tájékoztató”-ban nyújt részletes információt, az Általános Adatvédelmi Rendelet és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. sz. tv. rendelkezéseivel összhangban (3. sz. melléklet).

(35) A Merkantil Bank kéri a panaszos ügyfelet, hogy:

- a/ fejtse ki panaszát és igényét részletesen,
- b/ csatolja a kitöltött nyomtatványhoz a panaszt alátámasztó dokumentumokat (lehetőleg másolatban),
- c/ őrizze meg a nyomtatvány benyújtását vagy elküldését igazoló másolatot és egyéb dokumentumot.

V. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉG

(36) A panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 naptári napos, illetve pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 naptári napos (de legkésőbb 35 munkanapos) törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértése miatt fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Banknál.

(37) Fogyasztói⁴ panasz elutasítása esetén a Merkantil Bank válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy álláspontja szerint a panasz a

- a/ Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult, úgy a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet;

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

- levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777,
- telefon: +36-80-203-776,
- internet: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>
- e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu
- **a fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás kezdeményezéséhez szükséges kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) formanyomtatvány elektronikus elérhetősége: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>**

- b/ a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult, úgy az ügyfél döntése alapján a - amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására

⁴ *Fogyasztó*: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy. 46/2018 (XII.17.) MNB rendelet 1. § (2)

vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül - **Pénzügyi Békéltető Testülethez** vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat;

Pénzügyi Békéltető Testület

- székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.
- ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
- telefon: +36-80-203-776,
- internet: www.penzugyibekeltetotestulet.hu
- levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 172,
- e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu
- **az eljárás kezdeményezéséhez szükséges fogyasztói kérelem formanyomtatvány elektronikus elérhetősége:**
<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>

c/ illetve amennyiben a fenti pontok egyikébe sem tartozik, úgy további jogorvoslatra nincs lehetőség.

(38) Amennyiben a Merkantil Bank álláspontja szerint a panasz a (37) bekezdésnek mind az a), mind a b) pontját érinti, akkor az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik a (37) bekezdés a) pontja, illetve a (37) bekezdés b) pontja körébe, és ennek megfelelően mely panaszrészrel melyik hatósághoz vagy szervhez fordulhat.

(39) **A Merkantil Bank Zrt. nem tett a Pénzügyi Békéltető Testületnél** írásban, visszavonásig érvényes - a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben meghatározott - **általános alávetési nyilatkozatot**, amelyben vállalja, hogy a békéltető testületi eljárásnak és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak aláveti magát.

(40) A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa 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.

(41) Az intézményekhez beadandó fogyasztói kérelmek formanyomtatványai térítésmentesen a Merkantil Banktól a következő elérhetőségeken kérhetők: telefonszám: +36 1 268 6868; e-mail: informacio@mail.merkantil.hu; levelezési cím: 1365 Budapest, Pf. 676

(42) A panasz elutasítása, vagy a kivizsgálásra előírt 30 napos, illetve pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 naptári napos (de legkésőbb 35 munkanapos) törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén **a fogyasztónak nem minősülő ügyfél** a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében panaszával a Polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

(43) Méltányossági ügyek kezelése a Pénzügyi Békéltető Testületnél: A méltányossági ügy, olyan ügy, melyben a kérelmező személyi vagy anyagi körülményeire tekintettel kéri a pénzügyi szolgáltatótól a szerződésben írt feltételeknél kedvezőbb teljesítés lehetőségének biztosítását, így különösen fizetési kötelezettségének mérséklését, elengedését, szerződésének módosítását, lezárását, illetve a szerződési feltételektől eltérő fizetés teljesítésének lehetőségét. A méltányossági ügyekben a Pénzügyi Békéltető Testület egyezség létrehozatala érdekében közvetít a pénzügyi szolgáltató és a kérelmező között, a létrejött egyezséget határozatával jóváhagyja, vagy egyezség hiányában az ügyet

megszüntető határozattal lezárja. A méltányossági eljárásban a fizetési meghagyásos, peres vagy bírósági végrehajtási eljárásban elbírált igények vitássá nem tehetők⁵.

VI. PANASZBEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSA

(44) A Merkantil Bank az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

(45) A Merkantil Bank a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi és

- a/ észszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja,
- b/ a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,
- c/ megvizsgálja, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra,
- d/ eljárást kezdeményez a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára, és
- e/ összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

(46) A nyilvántartás tartalmazza

- a/ a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
- b/ a panasz benyújtásának időpontját,
- c/ a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d/ a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- e/ a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

⁵ Forrás: <https://www.mnb.hu/letoltes/180-meltanyossagi-kerelem.pdf> 2020.12.07.

Merkantil Bank Zrt.
PANASZKEZELÉSRE VONATKOZÓ
KIEGÉSZÍTŐ ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓJA

Jelen Adatkezelési Tájékoztató a Merkantil Bank Zrt. Általános Adatvédelmi Tájékoztatójának kiegészítése, a panaszkezelés során végzett adatkezelések pontosítása. A jelen Adatkezelési Tájékoztatót az Általános Adatvédelmi Tájékoztatóval együtt kell alkalmazni.

Hatályos: 2023.06.27-től

1 AZ ADATKEZELŐ ÉS ELÉRHETŐSÉGEI

1.1 **Az adatkezelő neve: Merkantil Bank Zrt. (a továbbiakban: „Adatkezelő”)**

Székhelye: 1051 Budapest, József Attila u. 8.

Postacíme: 1365 Budapest, Pf.: 676

E-mail címe: informacio@mail.merkantil.hu

Telefonszáma: (06 1) 2-68-68-68

Fax: (06 1) 2-68-68-80

Honlap: www.merkantil.hu

Az Adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjének az adatai a következők:

Neve: Sudár Gábor

Postacíme: 1365 Budapest, Pf.: 676

E-mail címe: adatvedelem@mail.merkantil.hu

2 AZ ÜGYFELEK (ÉRINTETTEK) ADATAINAK KEZELÉSE

2.1 **Az ügyfelek köre**

Az Adatkezelő a panaszkezelés során az alábbi természetes személyek (a továbbiakban: Érintett) személyes adatait kezeli:

- 1) **Panaszos szerződött ügyfél**
- 2) **Panaszos nem ügyfél**
- 3) **Panaszos által meghatalmazott**

2.2 **A kezelt adatok köre**

A Merkantil Bank Zrt. a panaszkezelés során az Általános Adatvédelmi Tájékoztató 2. pontjában meghatározott adatcsoportokon felül az alábbi adatcsoportba tartozó adatot kezel az Érintettekről:

a) Panaszos által a bejelentésében közölt adat, amit az Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 11. pontjában foglaltak alapján az érintett félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelez, miszerint beleegyezését adja az őt érintő személyes adat kezeléséhez.

A panaszkezelés során kezelt/tárolt adatok pontos körét a Panaszkezelési Szabályzat rendelkezései, illetve a panaszkezelés során keletkezett egyéb dokumentumok tartalmazzák.

2.3 **Az adatkezelés céljai**

Az Adatkezelő a 2.2. pontban meghatározott adatokat az Általános Adatvédelmi Tájékoztató 3. pontjában meghatározott célokon felül a következő célokból, illetve az ott meghatározottakhoz képest az alábbi kiegészítések szerint kezeli:

- A panaszok rögzítése, nyilvántartása, kezelése, rendezése.

- A panaszok nyomon követése az alábbiak érdekében:
 - a panasz okát képező tények feltárása alapján termékek, banki folyamatok javítása,
 - rendszerszintű problémák, jogi kockázatok feltárása.
- Panaszos által telefonon kezdeményezett hívás esetén panaszjegyzőkönyv rögzítés.
- A Merkantil Bank Zrt. panaszkezelési tevékenységének, működésének ellenőrzése, felügyelete, illetve az ezek érdekében tett intézkedések biztosítása felügyeleti, hatósági megkeresés érdekében.

2.4 Az adatkezelés jogalapjai

Az Adatkezelő a panaszok kezelése során az Általános Adatvédelmi Tájékoztató 4. pontjában felsorolt jogcímek alapján kezeli.

3 A SZEMÉLYES ADATOK CÍMZETTJEI

Az Adatkezelő az Érintettek személyes adatait – a jogszabályban, illetve az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott azon közhatalmi szervek kivételével, akik egyedi ügyben folytatott vizsgálatukhoz igényelnek személyes adatot a Merkantil Bank Zrt.-től – az alábbi harmadik személyek, szervezetek számára továbbítja:

- Adatfeldolgozó:
 - a) Az OTP Bank Nyrt. a Merkantil Bank Zrt. üzleti folyamatainak támogatása során az irattári anyagok kezelésével/tárolásával kapcsolatosan kezel adatokat, mint adatfeldolgozó.