

HIRDETMÉNY

ÜGYFÉLPANASZOK ÉS BEJELENTÉSEK KEZELÉSE A MERKANTIL CSOPORTBAN¹

A Merkantil Bank és pénzügyi vállalkozásai a következő ügyfélszolgálati pontokon fogadják az ügyfelek bejelentéseit, panaszait:

Szóbeli panasz

- a) személyesen a társaság székhelyén működő ügyfélszolgálaton (Budapest, V. ker. József Attila u. 8.) nyitva tartás: hétfő – csütörtök: 8.00 – 15.45; péntek: 8.00 – 14.00
- b) telefonos ügyfélszolgálaton keresztül (+36-1-268-6868)
A telefonos ügyfélszolgálaton keresztül a Merkantil csoport munkatársai hétfőtől szerdáig 8.00 és 16.45, csütörtökön 8.00 és 20.00, pénteken 8.00 és 15.30 között fogadják az ügyfelek panaszait, válaszolnak a kérdésekre.

Írásbeli panasz

Az írásban tett panaszokat a **Merkantil Bank Zrt. Operatív Igazgatósága** részére címezve

- c) személyesen vagy más által átadott irat útján a társaság székhelyén működő ügyfélszolgálaton a nyitvatartási idő alatt;
- d) postai úton (levelezési cím: 1365 Budapest, Pf. 676);
- e) telefaxon (+36-1-268-6880);
- f) elektronikus levélben (e-mail: informacio@mail.merkantil.hu)

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.

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

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. (Meghatalmazás minta elérhető a Merkantil csoport honlapján – www.merkantil.hu - és az ügyfélszolgálaton.)

Írásban beérkezett panasz esetén a Merkantil csoport a panasz beérkezését követő harminc naptári napon belül írásba foglalva küldi meg a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva a panaszos részére.

¹ **Felhívjuk ügyfeleink figyelmét**, hogy a Merkantil csoport **Panaszkezelési szabályzatára**, amely a honlapon (www.merkantil.hu), és az ügyféltérben az ügyfelek számára is elérhető módon közzé van téve.

Jogorvoslati lehetőség

Amennyiben a Merkantil csoport panaszkezelő szervezeti egységétől érkező válasza nem kielégítő az ügyfél számára, a bejelentésre kapott válasszal nem ért egyet a Merkantil Bankon belül felsőbb szintű vezetéshez is fordulhat, amelynek következő fóruma Dr. Szaniszló Norbert vezérigazgató-helyettes, vezető jogtanácsos írásos megkeresése.

- Merkantil Bank Zrt. (levelezési cím: 1365 Budapest, Pf. 676)

Fogyasztói² panasz elutasítása esetén a Merkantil csoport válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a

- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró 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.

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>

Pénzügyi Békéltető Testület

- székhely: MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9.
- ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
- 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>

Az intézményekhez beadandó fogyasztói kérelmek formanyomtatványai térítésmentesen a Merkantil Banktól a következő elérhetőségeken kérhetők: telefonszám: 06-1-268-6868, e-mail: informacio@mail.merkantil.hu vagy postai cím: 1365 Budapest, Pf. 676

A Merkantil Bank Zrt. és a Merkantil Car Zrt. 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, **nem tett**.

A panasz elutasítása, vagy a kivizsgálásra előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a **fogyasztónak nem minősülő ügyfél** panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

² *Fogyasztó:* az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy. (28/2014. (VII.23.) MNB rendelet 1. § (2)